

Opinnäytetyö (YAMK)

Koulutus

Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen

2020

Henriikka Kuusrainen

# OSALLISUUDEN POLKU

– Turun turvakodin asiakasprosessikuvaus

Henriikka Kuusrainen

## OSALLISUUDEN POLKU

### - Turun turvakodin asiakasprosessikuvaus

Kehittämiskojeetti toteutettiin Turun ensi- ja turvakoti ry:n turvakodissa. Turvakodin palvelut ovat tarkoitettu henkilöille, joihin kohdistuu lähisuhdeväkivaltaa tai sen uhkaa. Turvakodissa annetaan asiakkaille välitöntä kriisiapua, psykososiaalista tukea sekä neuvontaa.

Kehittämiskojeetti toteutettiin toimintatutkimuksena. Kehittämiskojeettin teoreettinen viitekehys rakennettiin kirjallisuuskatsauksen avulla. Kehittämiskojeettin tavoitteena oli rakentaa turvakodin asiakasprosessista visuaalinen toimintamalli osallisuuden näkökulmasta. Asiakasprosessia lähestyttiin osallisuuden teeman kautta, koska osallisuuden periaate ohjaa turvakodissa tehtävää työtä. Asiakkaan osallisuuden näkökulma nousee vahvasti Ensi- ja turvakotien liiton toimintastrategiasta.

Kehittämiskojeettin tarkoituksena oli saada turvakodin työryhmä osallistumaan työpajatyöskentelyyn, jonka lopputuloksena syntyi visuaalinen asiakasprosessimallinnus, Osallisuuden polku. Kehittämiskojeettin aikana pidettiin neljä työpajaa turvakodin työryhmälle. Työpajoissa hyödynnettiin monipuolisia kehittämisen työkaluja, joiden avulla asiakasprosessia pystyttiin tarkastelemaan työntekijöiden ja asiakkaiden näkökulmista käsin. Asiakasprosessikuvauksen pohjana käytettiin turvakotipalvelujen laatusuosituksia. Asiakasprosessin tarkastelussa huomioitiin asiakkuuden eri vaiheet sekä väkivallan eri muodot. Turvakodin asialkkailta kerättiin palautetta asiakasprosessista kahteen otteeseen, työpajatyöskentelyn ja juurruttamisen aikana.

Kehittämiskojeettin tuotoksena syntyi asiakasprosessikuvaus Turun turvakodin työntekijöiden ja asiakkaiden käyttöön. Työntekijöille suunnatun asiakasprosessikuvauksen pohjalta, muotoiltiin visuaalinen Osallisuuden polku turvakodin asialkkaille. Asiakasprosessikuvauksella avattiin turvakodin perustehtävän sisältöä asiakkaan näkökulmasta käsin. Prosessikuvauksella nostettiin esiin vaihtoehtoisten työskentelykokonaisuuksien kirjo, joista voidaan valita parhaiten asiakkaiden tavoitteisiin sopivat työskentelytavat.

Työpajatyöskentelyn aikana muodostunut asiakasprosessikuvaus otettiin käyttöön syksyn 2019 aikana ja se toimii turvakodissa tehtävän asialkastyön pohjana. Asiakasprosessikuvauksen kautta uudet työntekijät, sijaiset ja opiskelijat saavat käsityksen yksikössä tehtävästä työstä, joten prosessikuvaus toimii perehdytyksen työvälineenä. Asiakasprosessin tarkastelun kautta turvakodissa tehtävästä työstä saatiin laadukkaampaa, hallittavampaa ja yhdenvertaisempaa.

#### ASIASANAT:

turvakoti, lähisuhdeväkivalta, osallisuus, asiakasprosessikuvaus

Henriikka Kuusrainen

## PATH TO PARTICIPATION

– Client process description for shelter for victims of domestic violence of Turku

The study was implemented as a development project. It was realised in Mother and Child Home and Shelter Association of Turku. The study focused on work done in a shelter for victims of domestic violence. The shelter offers professional support, advice and counselling for acute domestic violence situations.

The study was an action research. Theoretic framework of this study was gathered with literature review. The aim of the study was to capture a visual model of the client process from perspective of participation. Participation was chosen as an angle of the study because it is a background thought of shelter work. Participation of customer is the key word in a strategy of the Federation of Mother and Child Homes and Shelters.

The purpose of the study was to create visual client process description, called Path to participation, together with employees of the shelter. Process description was planned to explore in workshops. During the development study was held four workshops. In workshops were used versatile development tools. They helped employees to re-examine client process from angle of clients. Client process is based on quality recommendations of the shelter work in Finland. Process description was explored through different phases of the clientship and shapes of the intimate partner violence. From the clients of the shelter was gathered customer feedback two times during the development process. First time was during the workshops and second time in the implementation phase.

As an output of the development project created a client process description for the employees of the shelter and for the customers. The process description aimed for workers was more specific. The client's version of the description was made more visually form as Path to participate. The basic work done in shelter was opened from the point of view of participation. The client process was done like a puzzle. Workers and clients can choose right puzzles to the different kind of situations.

The client process description was taken in place during autumn 2019. The process description has been since then the base of client work done in the shelter. It has been used as an introduction for new employees, substitutes and students. By developing the client process made the quality of the work better, manageable and more equalized.

### KEYWORDS:

shelter for victims of domestic violence, intimate partner violence, domestic violence, participation, client process description

# SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>7</b>
<b>2 KEHITTÄMISPROJEKTIN LÄHTÖKOHDAT</b>	<b>9</b>
2.1 Turun ensi- ja turvakoti ry	9
2.2 Ensi- ja turvakotien liitto	10
2.3 Turvakotipalvelut	11
2.4 Kehittämisprojektin tarve	12
2.5 Kehittämisprojektin tavoite ja tarkoitus	14
2.6 Kehittämisprojekti toimintatutkimuksena	15
<b>3 TIEDONHAKU</b>	<b>17</b>
3.1 Kirjallisuuskatsauksen periaatteet ja hakukriteerit	17
3.2 Kirjallisuuskatsauksen anti	18
<b>4 KEHITTÄMISPROJEKTIN TEOREETTINEN PERUSTA</b>	<b>21</b>
4.1 Lähisuhdeväkivallan seuraukset	22
4.2 Turvakodeissa tehtävä työ	24
4.3 Turvakodin asiakasprosessi	27
4.3.1 MARAK- työskentely	30
4.3.2 Lasten kanssa tehtävä työ	31
4.4 Osallisuus	32
4.4.1 Lapsen osallisuus	34
4.4.2 Osallisuus terveys- ja sosiaalipalvelujen suunnittelussa	36
4.5 Osallisuuden vahvistaminen	38
<b>5 KEHITTÄMISPROJEKTIN TOTEUTTAMINEN</b>	<b>40</b>
5.1 Projektioorganisaatio	40
5.2 Aikataulu	42
5.3 Työpaja I	45
5.4 Työpaja II	47
5.5 Työpaja III	49
5.6 Asiakaskysely	56
5.7 Työpaja IV	58
5.8 Asiakasprosessin viimeistely	59

<b>6 KEHITTÄMISPROJEKTIN TUOTOS</b>	<b>61</b>
6.1 Kehittämiprojektin tuotoksen juurruttaminen	62
6.2 Asiakaskysely kehittämisprojektin hyödynnettävyydestä	64
<b>7 KEHITTÄMISPROJEKTIN ARVIOINTI</b>	<b>67</b>
7.1 Kehittämiprojektin perusta	67
7.2 Kehittämiprojektin toteuttaminen	68
7.3 Kehittämiprojektin tuottama hyöty	69
7.4 Kehittämiprojektin vaikuttavuus	71
7.5 Kehittämiprojektin eettisyys ja luotettavuus	73
7.6 Jatkokehittämisideat	74
<b>8 KEHITTÄMISPROJEKTIN LOPUKSI</b>	<b>76</b>
<b>LÄHTEET</b>	<b>77</b>

## LIITTEET

- Liite 1. Turvakodin ohjaajien osaamiskartta
- Liite 2. Turvakodin vastaavan osaamiskartta
- Liite 3. Turvakodin asiakasprosessikuvaus työntekijöille
- Liite 4. Osallisuuden polku
- Liite 5. Kyselylomake turvakodin asiakkaille

## KUVAT

Kuva 1. Väkivallan eri muodot asiakasprosessikuvauksessa.	51
Kuva 2. Vireille tulo vaiheen ideointia.	52
Kuva 3. Aloitusvaiheen suunnittelua.	53
Kuva 4. Työskentelyvaiheen muotoilua.	54
Kuva 5. Kestäkö seuraukset?	55
Kuva 6. Lopetusvaiheen ajatuksia.	56

## KUVIOT

- Kuvio 1. Turun ensi- ja turvakoti ry:n organisaatiokaavio (Turun ensi- ja turvakoti, 2019b).

Kuvio 2. Laadun käsite eri ulottuvuuksien ja toimijoiden mukaan (mukaillen Ewalds ym. 2019, 5).	28
Kuvio 3. Osallisuuden ulottuvuudet (mukaillen Seikkula 2014,22).	33
Kuvio 4. Lapsen osallisuuden tasot (mukaillen Seikkula 2014, 21).	35
Kuvio 5. Osallisuuden tasot (mukaillen Koivisto ym. 2018, 4).	38
Kuvio 6. Kehittämisprojektin vaiheet prosessina.	43
Kuvio 7. Asiakkaan näkökulmaa avaavat kysymykset asiakasprosessin eri vaiheissa.	47

# 1 JOHDANTO

Kehittämisprojekti toteutettiin Turun ensi- ja turvakoti yhdistyksen ylläpitämässä turvakodissa. Turun turvakodin palvelut ovat tarkoitettu ihmisille, joihin kohdistuu lähisuhdeväkivaltaa tai sen uhkaa. Turvakoti on turvallinen, ympärivuorokauden avoinna oleva kriisisiisityön yksikkö. Lähisuhdeväkivallan kokija saa turvakodin kautta apua väkivaltaisesta elämäntilanteestaan pois pääsemiseksi. Asiakkaille annetaan turvakodissa välitöntä kriisiapua, psykososiaalista tukea sekä neuvontaa ja ohjausta. (Laki valtion varoista maksettavasta korvauksesta turvakotipalvelun tuottajalle 1354/2014; Turun ensi- ja turvakoti ry, 2020.)

Turvakotipalvelujen kehittämisohjelmassa vuosille 2020-2023, on asetettu tavoitteeksi tarkentaa turvakodin asiakasprosessin vaiheet (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2020b, 3-4). Tämän kehittämisprojektin tavoitteena oli rakentaa turvakodin asiakasprosessista visuaalinen toimintamalli osallisuuden näkökulmasta. Osallisuuden kautta ihminen kokee olevansa merkityksellinen. Kun ihminen kokee olevansa merkityksellinen, kykenee hän hallitsemaan ja ymmärtämään omaa elämäänsä. (Isola ym. 2017, 15.) Kehittämisprojektin avulla nostettiin asiakas turvakodin asiakasprosessikuvauksen keskiöön. Voidakseen olla osallinen omassa elämässään, on tiedostettava omat voimavarat ja tarpeet (Isola ym. 2017, 29).

Kehittämisprojektissa asiakasprosessia lähestyttiin osallisuuden teeman kautta, koska osallisuuden periaate ohjaa turvakotipalveluissa tehtävää työtä. Turvakotipalvelujen kansallisten laatusuosituksen johtavana periaatteena on asiakaslähtöisyys (THL 2013, 3). Asiakasprosessissa tulee huomioida asiakkaan kohtaamisen laatu, asiakkaan avun ja tiedon antaminen sekä asiakkaan mahdollisuus osallistua työskentelyyn (Ewalds ym. 2019, 5). Laatusuosituksen mukaan turvakodin työskentely toteutetaan asiakkaan toiveita kuunnellen (THL 2013, 19-20). Asiakasprosessin tarkastelun kautta turvakodissa tehtävästä työstä saatiin laadukkaampaa, hallittavampaa ja yhdenvertaisempaa.

Asiakasprosessikuvaus rakennettiin aiempaan tutkimustietoon pohjautuen. Kehittämisprojektin teoria kerättiin kirjallisuuskatsauksen avulla. Teoriaan mukaan valituista tutkimuksista etsittiin tietoa siitä näkökulmasta, miten lähisuhdeväkivalta vaikuttaa ihmiseen. Miten turvakodissa pitäisi työskennellä, että kriisiytyneessä elämäntilanteessa oleva kykenee olemaan osallinen omasta asiakkuudestaan? Kun ihmisellä on tavoite, jota kohden hän voi suunnata toimintansa, hän motivoituu. Kun hän saa tukea ympäristöltään

tavoitteensa toteuttamiseen, hänen mahdollisuuteensa päästä tavoitteensa paranevat entisestään. Toiveikkuuden tunteet vahvistavat onnistumista entisestään. (Isola ym. 2017, 16.) Teoriassa tuotiin esille, miten turvakodin asiakasprosessia on perinteisesti tarkasteltu. Kehittämisprosessin teorian kokoamien koettiin haasteelliseksi, koska kyseessä on kapea-alainen lähisuhdeväkivallan työmuoto, jonka toteuttamistavat poikkeavat kansainvälisesti toisistaan. Miten kansainvälisen tutkimustieto soveltuu Suomessa tehtävään turvakotityöhön?

Osallisuus on käsitteenä laaja. Osallisuutta lähestyttiin kehittämisprojektin teoriassa mielenterveys- ja päihdetyön sekä kuntouksen työskentelytapojen kautta. Osallisuutta käsittelevissä tutkimuksissa korostui kohderyhmänä lapset. Turvakoodeissa tehtävä työ sisältää elementtejä kaikista näistä työmuodoista. Lapset ovat merkittävä turvakodin asiakasryhmä, asiakasprosessimallinnuksessa keskityttiin kuitenkin aikuisten prosessikuvaukseen. Kehittämisprojektin tuotoksena syntyneen asiakasprosessikuvauksen rakentamisessa huomioitiin osallisuuden viitekehys konkreettisena toimintana. Miten asiakasprosessikuvaus on onnistuttu fokusoimaan turvakodissa tehtävään lähisuhdeväkivaltatyöhön? Asiakasprosessikuvauksen mallintamisessa keskityttiin osallisuuden vahvistamisen näkökulmaan.

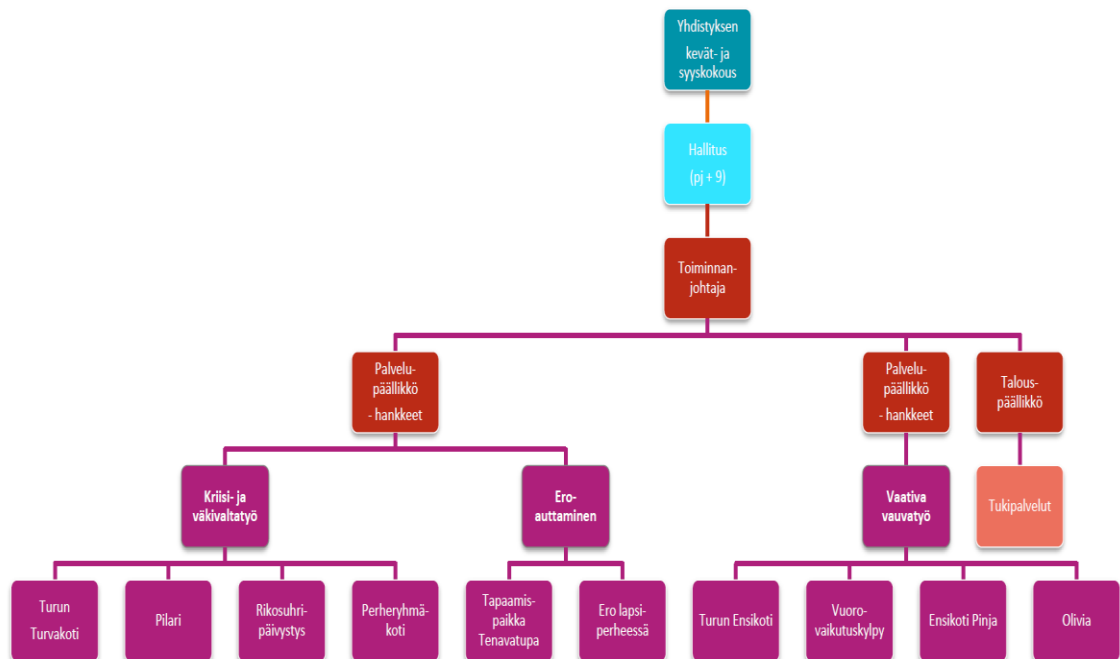
Kehittämisprojektin tarkoituksena oli saada turvakodin työryhmä mukaan työpajatyöskentelyyn. Projektityöryhmään kuuluivat projektipäällikön lisäksi turvakodin ohjaajat ja yksikön vastaava. Työpajoissa hyödynnettiin monipuolisia kehittämisen työkaluja, joiden avulla asiakasprosessia pystyttiin tarkastelemaan työntekijöiden ja asiakkaiden näkökulmista ja tarpeista käsin. Kehittämisprojektin tuotoksena syntyi asiakasprosessikuvaus Turun turvakodin työntekijöiden ja asiakkaiden käyttöön. Työntekijöille suunnitellun, kirjallisen asiakasprosessikuvauksen pohjalta muotoiltiin Osallisuuden polku, visuaalinen asiakasprosessikuvaus turvakodin asiakkaille. Osallisuuden polku tarkastelee turvakodin asiakasprosessia asiakkaan osallisuuden näkökulmasta. Projektityöryhmä osallistui aktiivisesti kehittämistyöhön. Turvakodin asiakkaiden mielipiteet huomioitiin asiakaspalutteen kautta kerätyin tiedon turvakodissa asiakkaana olleilta henkilöltä. Ensimmäinen kysely tehtiin työpajatyöskentelyn aikana ja toinen kehittämisprojektin juurruttamisen vaiheessa. Asiakasosallisuus tarkoittaa asiakkaan osallistumista palvelun suunnitteluun, tuottamiseen, kehittämiseen ja arviointiin. Asiakasosallisuuden toteutuminen edellyttää vuorovaikutusta. Asiakasaosallisuuden tavoitteena on saada aikaiseksi parempaa palvelua, joka vastaa oikea-aikaisesti oikeiden asiakkaiden tarpeisiin. (Linnamäki 2017, 1623.)



## 2 KEHITTÄMISPROJEKTIN LÄHTÖKOHDAT

### 2.1 Turun ensi- ja turvakoti ry

Turun ensi- ja turvakoti ry on kansalaisjärjestö, joka perustettiin vuonna 1945. Yhdistyksessä tehdään perhekeskeistä lastensuojelutyötä. Yhdistyksen tuottamia palveluita on yli 70 toimintavuoden aikana muokattu vastaamaan joustavasti kunkin aikakauden tarpeisiin. Yhdistyksen toiminta-alueet on jaettu kolmeen asiantuntija-alueeseen: vaativaan vauvatyöhön, kriisi- ja väkivaltatyöhön ja eroauttamiseen. Turun ensi- ja turvakoti ry työllistää noin 70 ihmistä. Yhdistyksen jäsenille pidetään sääntömääräiset kevät- ja syyskokoukset. Syyskokouksen yhteydessä valitaan hallitus, joka johtaa yhdistyksen toimintaa. Hallitus koostuu puheenjohtajasta ja yhdeksästä jäsenestä. Yhdistyksen johtoryhmään kuuluvat toiminnanjohtaja, kaksi palvelupäällikköä ja talouspäällikkö. Turun ensi- ja turvakoti ry on Ensi- ja turvakotien liiton alueellinen jäsenyhdistys. (Turun ensi- ja turvakoti ry 2019a; 2019b.) Alla olevassa kuviossa 1 on Turun ensi- ja turvakodin organisaatiokaavio, johon on koottu yhdistyksen toimintamuodot.



Kuvio 1. Turun ensi- ja turvakoti ry:n organisaatiokaavio (Turun ensi- ja turvakoti, 2019b).

Turun ensi- ja turvakoti yhdistyksen ylläpitämä turvakoti perustettiin vuonna 1979. Turvakodissa on vuodesta 2018 lähtien ollut 10 perhepaikkaa. Turvakodissa työskentelee yksikön vastaava (sosiaalityöntekijä) sekä kahdeksan ohjaajaa, jotka tekevät 2-vuorotyötä. Yövuorossa työskentelee kaksi vakituista työntekijää, jotka vastaavat osaltaan turvakotiin yöaikaan (kello 22-07) välisenä aikana tulevista asiakkaista.

## 2.2 Ensi- ja turvakotien liitto

Turun ensi- ja turvakoti ry on yksi kolmestakymmenestä Ensi- ja turvakotien liittoon kuuluvasta jäsenyhdistyksestä. Ensi- ja turvakotien liitto on kansalaisjärjestö, jonka toiminnan tarkoituksena on turvata lapsen oikeus suotuisiin kasvuolosuhteisiin ja turvalliseen kehitykseen, tukea vanhemmuutta ja perheitä sekä ehkäistä perheväkivaltaa. Liittoon kuuluvat jäsenyhdistykset toimivat eri puolella Suomea. Jäsenyhdistykset muodostavat osaavan lastensuojeluverkoston, joka kattaa koko maan. Ensi- ja turvakotien liiton toimintaa ohjaavat arvot, jotka ovat osallisuus, turvallisuus, oikeudenmukaisuus, inhimillisuus ja rohkeus. (Ensi- ja turvakotien liitto 2016, 6-7.)

Osallisuuden teema näkyy Ensi- ja turvakotien liiton vuosien 2016-2019 strategiassa, ”Rohkeasti ajassa”. Strategian valmistelusta ovat vastanneet keskusjärjestön hallitus, henkilökunta ja liittoon kuuluvat jäsenyhdistykset. Yhteinen strategia mahdollistaa sen, että kaikkien liittoon kuuluvien jäsenyhdistysten voimavarat ja osaaminen toimivat yhdessä kohti samoja päämääriä ja tavoitteita. Strategia on osa keskusjärjestön ja jäsenyhdistysten arjen toimintaa, se on kaiken perusta. Strategialla nivotaan eri toiminnan osa-alueet yhteen. Strategiasta voidaan eritellä viisi painopistettä, joista ensimmäinen on osallisuuden, vertaisuuden ja yhteisöllisyyden vahvistaminen. Osallisuuden, vertaisuuden ja yhteisöllisyyden painopisteen tavoitteet ovat vapaaehtois- ja vertaistoiminnan vahvistaminen ja niiden uusien muotojen kehittäminen, apua saaneiden ihmisten osallisuuden vahvistaminen toiminnan kehittämisessä, vaikuttamisessa ja arvioinnissa sekä liiton sisäisen yhteistyön tiivistäminen. Strategian muut painopisteet ovat: yhdenvertaisuuden edistäminen yhteiskunnassa, uudistuminen lastensuojelujärjestönä muuttuvissa olosuhteissa ja rakenteissa, uudenlaisten kumppanuuksien ja uusien verkostojen rakentaminen sekä toiminnan merkityksen ja vaikuttavuuden osoittaminen. (Ensi- ja turvakotien liitto 2016, 3,8.)

## 2.3 Turvakotipalvelut

Lain mukaan turvakotiin voi hakeutua tilanteessa, jossa henkilö on kokenut lähisuhdeväkivaltaa tai sen uhkaa. Turvakoti on ympärivuorokauden avoinna oleva kriisityön yksikkö. Turvakotiin voi tulla itsenäisesti tai viranomaisen ohjaamana. (Laki valtion varoista maksettavasta korvauksesta turvakotipalvelun tuottajalle 1354/2014.) Turvakodissa lähisuhdeväkivallan kokijat saavat kriisiapua ja tukea väkivallasta selviytymiseen väkivaltatyöhön erikoistuneen henkilökunnan avulla (THL 2013, 15). Turvakoti takaa asiakkailleen turvallisen asumisen. Asiakkaat saavat turvakotijakson aikana akuuttiin tilanteeseensa liittyvää psykososiaalista tukea, neuvontaa ja ohjausta. Turvakotiin voi hakeutua lähisuhdeväkivaltaa kokenut perhe tai yksittäinen ihminen, iästä tai sukupuolesta riippumatta. Turvakotipalvelut eivät ole sidoksissa asiakkaan asuinkuntaan. (THL 2019.) Laki (1354/2014) mahdollistaa sen, että lähisuhdeväkivallan uhrilla on mahdollisuus hakeutua mihin tahansa turvakotiin, jos kyseissä turvakodissa on tilaa. Turvakodissa asuminen on asiakkaalle aina maksutonta (THL 2019). Turvakotijakson pituudesta päättää turvakodin vastaava työryhmän kanssa. Laki mahdollistaa turvakotiin tulon myös tarvittaessa nimettömänä. (Laki valtion varoista maksettavasta korvauksesta turvakotipalvelun tuottajalle 1354/2014.) THL vastaa kansallisesta turvakotipalvelujen järjestämisestä sekä koordinoi ja kehittää palveluverkostoa. Vuonna 2019 Suomessa oli 28 turvakotia, joissa oli yhteensä 202 perhepaikkaa. (THL 2019.) Vuoden 2019 aikana turvakodeissa oli noin 5500 asiakasta, heistä lapsia oli noin 2450 (THL 2020a).

Laissa (1354/2014) lähisuhdeväkivallalla tarkoitetaan tilanteita, joissa henkilö on väkivaltainen nykyistä tai entistä kumppaniaan, lastaan tai puolisonsa lasta, vanhempaansa, muuta lähisukulaistaan tai muuta läheistään kohtaan. Laissa väkivallalla tarkoitetaan sellaista tekoa, joka aiheuttaa tai voi aiheuttaa teon kohteena olevalle ruumiillista, seksuaalista, henkistä tai taloudellista haittaa ja kärsimystä. Myös kyseisillä teoilla uhkaaminen, pakottaminen tai mielivaltainen vapaudenriisto lasketaan väkivallaksi. Valtioneuvoston asetuksen naisiin kohdistuvan väkivallan ja perheväkivallan ehkäisemisestä ja torjumisesta tehdyn Euroopan neuvoston yleissopimuksen (53/2015) mukaan naisiin kohdistuvalla väkivallalla tarkoitetaan naisiin kohdistuvaa ihmisoikeuksien loukkaamista, jota pidetään yhtenä syrjinnän ilmenemismuotona. Asetuksessa perheväkivallalla tarkoitetaan kaikkia kodin sisäisiä eri väkivallan muotojen tekoja, joissa tekijänä on nykyinen tai entinen kumppani, riippumatta siitä, asuvatko tekijä ja uhri tällä hetkellä samassa asunnossa.

Lähisuhdeväkivalta on toistuvaa ja tyypillisesti se pahenee ajan kanssa. Lähisuhdeväkivalta ilmenee kehänä, jossa vuorottelevat läheisyys ja rakkaus sekä uhkailu, haukkuminen ja fyysinen sekä mahdollisesti seksuaalinen väkivalta. Lähisuhdeväkivallan kokija on alisteisessa asemassa suhteessa väkivallan tekijään, jolloin väkivallan tekijä kykenee kontrolloimaan väkivallan kokijaa. Lähisuhdeväkivallan kokija kokee usein syyllisyyttä ja häpeää, joka usein ilmenee tilanteen salailua ja väkivallan tekijän toimien peittelynä. Lähisuhdeväkivalta alentaa väkivallan uhrin toimintakykyä, jolloin hänen on vaikea hakeutua avun piiriin. Lähisuhdeväkivalta voi kestää vuosia ennen kuin väkivallan kokija ymmärtää tilanteeseensa vakavuuden ja hakee apua. (THL 2013, 11-12.) Ojuri & Laitisen (2015, 18-20.) selvityksen mukaan väkivallan uhrin eivät välttämättä koe oman tilanteensa olevan niin väkivaltainen, että hänen pitäisi hakeutua turvakotiin. Lähisuhdeväkivallan kokijat helposti vähättelivät kokemaansa väkivaltaa eivätkä tunnista väkivallan eri muotoja. Turvakodissa väkivallan uhri saa tietoa väkivallasta ja sen vaikutuksista.

Lähisuhdeväkivallasta selviytyminen vaatii pitkäkestoista tukea (THL 2013, 12). Turvakotiasiakkuuden päättyessä tulee tehdä riittävää yhteistyötä avopalveluyksiköiden kanssa, jolloin väkivallan kokijan kynnyksen avun vastaanottamiseen myös kriisivaiheen jälkeen pysyy matalana. Avopalveluyksiköissä työskennellään kaikkien väkivaltailmiön osapuolten kanssa, väkivallan kokijoiden, myös lasten ja tekijöiden kanssa. (Ojuri & Laitinen 2015, 13.)

## 2.4 Kehittämiprojektin tarve

Kehittämiprojektin aiheeksi valittiin Turun turvakodin työryhmän pitkäkestoisena haasteena ollut aihe; turvakodin asiakasprosessin avaaminen käytännön työn näkökulmasta. Turvakodin asiakkuus rakentuu erilaisista osista, jotka ovat riippuvaisia asiakkaan tulosyystä ja yksilöllisistä tarpeista. Asiakasprosessin avaamisen kautta työskentelyssä voidaan tukeutua selkeisiin asiakokonaisuuksiin, jotka tekevät työstä laadukkaampaa, helpommin hallittavampaa ja asiakkaille yhdenvertaisempaa.

Turvakotipalvelujen kansalliset laatusuositukset pohjautuvat Ensi- ja turvakotien liiton luomiin väkivaltatyön laatuksiteereihin. THL:n laatimat laatusuositukset ovat ensimmäiset kansalliset turvakotitoimintaa koskevat suositukset. Laatusuosituksiin on koottu turvakotitoiminnan keskeisimmät ominaisuudet, palvelun sisältö, asiakastyöskentelyn tavoitteet ja laatuksiteerit. Laatusuositusten johtavana periaatteena on asiakaslähtöisyys. (THL 2013, 3.)

Turvakotipalvelujen kansallisten laatusuositusten mukaan työskentely turvakodeissa perustuu turvallisuuden, asiakkaan osallisuuden, luotettavuuden, kunnioittamisen ja toivon luomisen periaatteille. Turvallisuus on työskentelyn edellytys ja sen tavoite. Minkäänlaista väkivaltaa ei hyväksytä. Turvakodin työskentelyssä asiakkaan osallisuudella tarkoitetaan asiakkaan olemista oman tilanteensa asiantuntijana. Työskentelyssä edetään asiakkaan toiveiden mukaisesti. Työskentelyllä pyritään siihen, että asiakas kokee tulensa aidosti kuulluksi ja ymmärretyksi. Luotettavuus tarkoittaa työn läpinäkyvyyttä asiakkaille ja yhteistyötahoille. Asiakasta kunnioitetaan ottamalla hänen yksilöllinen tilanteensa työskentelyssä huomioon. Työskentely etenee asiakkaan lähtökohdista käsin. Toivon luomisen periaatteella tarkoitetaan, että lähisuhdeväkivallan uhrille pyritään luomaan toivo väkivallattomasta elämästä vahvistamalla uhrin voimavaroja. (THL 2013, 19-20.)

Turvakotipalveluiden kansalliset laatusuositukset päivitettiin vuonna 2019. Laatusuosituksissa turvakotipalveluiden prosessia tarkastellaan asiakkaan, työntekijän ja palvelun järjestäjän näkökulmasta. Asiakkaan näkökulmasta prosessin tarkastelussa korostuu asiakkaan kohtaamisen laatu, avun ja tiedon saanti sekä mahdollisuus osallistua. Turvakotiin hakeutumisen tulee olla vaivatonta, työntekijöiden tulee olla ammattitaitoisia ja turvakodin fyysisten puitteiden tulee vahvistaa asiakkaan turvallisuuden tunnetta. Näiden osatekijöiden onnistuessa, asiakas voi olla tyytyväinen saamaansa palveluun ja hänen elämäntilanteeseensa on kohentunut. (Ewalds ym. 2019, 5.)

Kun asiakasprosessin laatua tarkastellaan työntekijän näkökulmasta, korostuvat siinä selkeästi määritellyt perustehtävät ja toimintatavat, toimiva yhteistyö sekä työntekijöiden koulutuksesta huolehtiminen. Asiakasprosessin laadun varmistamiseksi työntekijöillä tulee olla riittävät tilat ja välineet työskentelyyn sekä henkilöstömitoitus tulee olla kunnossa. Palvelun järjestäjän näkökulmasta asiakasprosessin onnistumista arvioitaessa keskeistä on palveluketjun toimivuus, säädösten ja ohjeiden noudattaminen sekä taloudellisten, toiminnallisten ja henkilöresurssien tasapaino. (Ewalds ym. 2019, 5.)

Kehittämisprojektissa asiakasprosessia lähestytään osallisuuden teeman kautta, koska osallisuuden periaate osaltaan ohjaa turvakotipalveluissa tehtävää työtä. Osallisuudella tarkoitetaan tässä kehittämisprojektissa asiakkaan osallistumisen mahdollisuuksia vaikuttaa oman asiakkuutensa etenemiseen turvakotijakson aikana. Osallisuus nähdään tässä kehittämisprojektissa siten, että asiakasta pidetään oman tilanteensa asiantuntijana. Turvakotien kansallisten laatusuositusten mukaan turvakodin työskentelyssä ede-

tään asiakkaan toiveiden mukaisesti ja pyritään siihen, että asiakas tulee aidosti kuul-  
luksi ja ymmärretyksi (THL 2013, 19-20). Asiakkaat tulevat turvakotiin traumatisoivista  
tilanteista, jolloin asiakkaan omat voimavarat voivat olla aika pienet. Tämä vaatii henki-  
lökunnalta kykyä ja osaamista sopeuttaa toimintansa asiakkaan tilanteeseen sopivaksi.

Kehittämiprojektin kautta tehdään näkyväksi, miten asiakasta tuetaan turvakodin asia-  
kasprosessin aikana. Työskentelyllä pyritään saavuttamaan asiakkaan omat henkilökoh-  
taiset tavoitteet. Tarkoituksena on, että asiakas on itse aktiivinen toimija prosessissaan.

## 2.5 Kehittämiprojektin tavoite ja tarkoitus

Kehittämiprojektin tavoitteena on rakentaa turvakodin asiakasprosessista visuaalinen  
toimintamalli osallisuuden näkökulmasta. Turvakodin asiakasprosessin pohjana toimivat  
THL:n laatimat Turvakotipalvelujen kansalliset laatusuositukset sekä Ensi- ja turvakotien  
liiton julkaisemat laatukriteerit. Onnistunut visuaalinen ilme tukee asiasisältöä. Visuaali-  
suuden avulla monimutkaisestakin asiasta saadaan palasteltu kokonaisuus. (Lassila  
2019.) Kehittämiprojektissa visuaalisuutta hyödynnetään asiakasprosessikuvauksen  
ymmärrettävyyden lisäämiseksi. Asiakasprosessikuvauksesta luodaan helposti ymmär-  
rettävä kuva, jonka kautta turvakodin asiakas saa käsityksen yksikössä tehtävästä  
työstä. Kuvan kautta asiakkaan on helpompi ymmärtää, että työskentely tapahtuu asiak-  
kaan lähtökohdista käsin ja hän voi itse vaikuttaa asiakkuuteensa. Ojurin ja Laitisen mu-  
kaan (2015, 30.) turvakotityöskentelyn haasteena on, että lähisuhdeväkivaltaa kokenei-  
den tilanteet ovat erilaiset, joten kaikki eivät ota apua vastaan samalla tavalla. Avuntar-  
peet vaihtelevat sen mukaan, että onko asiakas pahimman kriisin keskellä vai jo matkalla  
kohti selviytymistään. Toimintatapojen on joustettava näiden erilaisten tarpeiden mukai-  
sesti.

Kehittämiprojektin tarkoituksena on saada koko turvakodin työryhmä osallistumaan työ-  
pajatyöskentelyyn, jonka lopputuloksena syntyy visuaalinen asiakasprosessimallinnus,  
Osallisuuden polku. Osallisuuden polku tarkastelee turvakodin asiakasprosessia asiak-  
kaan osallisuuden näkökulmasta. Kehittämiprojektin lopputuotoksena syntynyt asia-  
kasprosessikuvausta tullaan hyödyntämään jatkossa turvakodissa tehtävän asiakastyön  
pohjana. Asiakasprosessikuvaus toimii myös perehdytyksen apuvälineenä.

Osallisuuden polusta muodostuu asiakasprosessin kuvaus, joka korostaa asiakkaan  
osallisuuden esille tuomista turvakotiasiakkuuden aikana. Osallisuuden polku nostaa

esiin asiakkaan ja työntekijän välisen dialogin tärkeyden sekä vaihtoehtoisten työskentelykokonaisuuksien kirjon, joista voidaan valita parhaiten asiakkaiden tavoitteisiin sopivat työskentelytavat. Osallisuuden polku rakentuu ajatukseen yhteisesti määritellystä päämäärästä eli tulevaisuuden näkymästä, joka prosessin avulla pyritään saavuttamaan. Tuomalla näkyväksi mihin prosessilla pyritään, myös prosessissa mukana olevan asiakkaan on mahdollista nähdä mihin hän voi itse vaikuttaa omassa asiakasprosessissaan. Osallisuuden polku selkeyttää kaikille prosessissa mukana oleville heidän rooliaan työskentelyssä kohti haluttua tavoitetta. Erilaisiin asiakastilanteisiin muokkautuva Osallisuuden polku ohjaa yksilöllistä ja tavoitteellista työtä, jota turvakodissa tehdään. Kehittämishankkeen taustaolettamuksena on, että asiakkaiden vaikuttamismahdollisuuksia lisäämällä voidaan tukea heidän osallisuuttaan, jolloin heidän itseluottamuksensa lisääntyy ja he voivat irtaantua väkivaltaisesta suhteesta.

## 2.6 Kehittämishanke toimintatutkimuksena

Toiminnallinen ja tutkimuksellinen opinnäytetyö ovat pohjimmiltaan samankaltaiset. Erottavia tekijöitä ovat muun muassa tutkimus- ja kehittämismenetelmät, tiedonhankintatavat, aineiston analyysitavat ja työn lopputulos. Merkittävänä erona voidaan pitää sitä, että toiminnallisen opinnäytetyön lopputuloksena on jonkinlainen tuotos esimerkiksi prosessikuvaus. Toiminnalliselle opinnäytetyölle on tyypillistä myös se, että kehittämistoiminta tapahtuu yhteistoiminnassa. (Salonen 2013, 5-6.)

Tätä kehittämishanketta on lähestytty toimintatutkimuksen näkökulmasta. Tälle tutkimustyyppille on tunnusomaista se, että toiminta ja tutkimus tapahtuvat samanaikaisesti. Se pyrkii saavuttamaan välitöntä ja käytännönläheistä hyötyä tutkittavasta aiheesta. Toimintatutkimus on sosiaalinen prosessi, jonka perusajatuksena on, että teoria ja käytäntö ovat saman asian eri puolet. Tutkimustavalla pyritään nostamaan hiljainen tieto tietoisien toiminnan tasolle. Näin toiminnasta tulee jäsentyneempää. (Heikkinen 2001, 170-171.) Toimintatutkimusta voidaan pitää yleiskäsitteenä sellaisille tutkimuksille, joissa tutkimuksen kohteena olevaan asiaan pyritään jollakin tavalla vaikuttamaan. Tutkijan rooli ei ole niin objektiivinen kuin perinteisessä tutkimuksessa. Toimintatutkimusta pidetään avoimena toimintana, jolloin tutkimusta tehdään yhdessä tutkittavien kanssa ja pyritään muuttamaan tutkittavana olevaa asiaa. Se on parhaimmillaan tutkimus, joka saa osallistujat vastaamaan prosessista. (Eskola & Suoranta 1998, 128-129,131.) Toimintatutkimus kuvaa siirtymää maailman kuvaamisesta sen muuttamiseen. Tutkimustapa nojaa

tietoon, jonka pätevyyden arvioimista varten on luotu tietyt kriteerit. Toimintatutkimuksen tutkimusstrategia pyrkii käytännön toiminnan ja teoreettisen tiedon vuorovaikutuksen. Sille on tyypillistä demokraattisuus, osallistuminen sekä tieteen edistymiseen ja sosiaaliseen muutokseen vaikuttaminen. (Aaltola 2001, 24.)

Kehittämiprojektin tutkimuksellista osuutta edustavat ennen työpajojen aloittamista laadittu kirjallisuuskatsaus sekä projektin aikana turvakodin asiakkailta kerätty palaute. Tutkimuksellinen ote säilyi läpi kehittämiprojektin. Työpajojen sisältö suunniteltiin kirjallisuuskatsauksen pohjalta. Valmisteilla olevaa asiakasprosessikuvausta peilattiin jatkuvasti kirjallisuuskatsauksen pohjalta muodostettuun taustateoriaan. Kehittämiprojektin toiminnallinen puoli toteutettiin turvakodin henkilökunnalle suunnatuissa työpajoissa. Työpajoissa turvakodin asiakasprosessia rakennettiin yhdessä työryhmän kesken. Asiakkaiden mielipiteet otettiin huomioon prosessikuvauksen suunnittelussa.



### 3 TIEDONHAKU

Kehittämiprojektissa tehdyn turvakodin asiakasprosessin pohjana hyödynnettiin tuoreinta tutkittua tietoa väkivallan vaikutuksista väkivallan kokijaan ja hänen lapsiinsa. Sen lisäksi prosessikuvauksen laadinnassa käytettiin tietoa turvakodeissa tehtävästä työstä ja sen merkityksestä turvakodin asiakkaille. Asiakasprosessikuvauksen laatimisessa huomioitiin THL:n laatimat Turvakotipalvelujen kansalliset laatusuositukset, jotka päivitettiin vuoden 2019 aikana. Osallisuuden näkökulmasta kehittämiprojektissa hyödynnettiin tutkittua tietoa osallisuudesta kriisityössä, lasten kanssa tehtävässä työssä, sosi-aali- ja terveystalvelujen kehittämisessä sekä osallisuuden vahvistamisesta. Kehittämiprojektin teoreettinen viitekehys rakentui kirjallisuuskatsauksesta saadun informaation pohjalta. Sen teoreettista viitekehystä ei voida pitää systemaattisena kirjallisuuskatsauksena, vaikka se noudattelee sen periaatteita.

#### 3.1 Kirjallisuuskatsauksen periaatteet ja hakukriteerit

Kirjallisuuskatsaus on menetelmä, joka tarkoittaa jo olemassa olevan tutkimustiedon koaamista, analysointia ja arviointia (Kääriäinen & Lahtinen 2006, 37). Systemoitu kirjallisuuskatsaus on oltava toistettavissa, joten se tulee suunnitella huolellisesti ja sen vaiheet tulee kuvata tarkasti. Systemoidun kirjallisuuskatsauksen avulla pyritään keräämään riittävästi alkuperäistutkimuksia, ettei tiedon valikoituminen vääristäisi tutkimusta. Kirjallisuuskatsauksen onnistumisen näkökulmasta on oleellista, että yksittäisen tutkimuksen menetelmällinen laatu on selvillä ja katsauksen aikana kerätyt tutkimustulokset ovat yhdisteltävissä. Täten jo aiheesta olemassa oleva tutkimustieto voidaan hyödyntää selkeästi ja tehokkaasti. Systemoitu kirjallisuuskatsaus aloitetaan rajaamalla aihe ja määrittelemällä hyväksymis- ja poissulkukriteerit. Kirjallisuutta haetaan erilaisista tietokannoista. Tietokantojen kautta mukaan hyväksytyistä tutkimuksista tehdään viitehaku. Tutkimuksia tulee hakea myös epätavallisista lähteistä, kuten vielä julkaisemattomista tutkimuksista. (Metsämuuronen 2006, 39-40.)

Kirjallisuuskatsauksen haut tehtiin pääsääntöisesti vuoden 2018 helmi- ja maaliskuun aikana. Kirjallisuuskatsauksen avulla etsittiin vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

1. Mitä on osallisuus turvakodissa tehtävässä kriisityössä?

## 2. Miten se näkyy turvakodin asiakasprosessissa?

Kirjallisuuskatsaukseen haettiin tutkimustuloksia, selvityksiä ja artikkeleita tietokannoista Academic Search Elite, Arto, DOAJ, Julkari, Lauda ja UtuPub. Kirjallisuuskatsaukseen etsittiin tietoa käyttämällä erilaisia hakusanoja ja näiden yhdistelmiä. Hakusanoja tarkennettiin sen mukaan, kun tiedonhaussa edettiin. Ensimmäiset haut tehtiin hakusanoilla "turvakotityö" ja "turvakoti", rajauksena käytettiin ehtoja "viimeiset viisi vuotta" ja "koko teksti saatavilla". Hakutulokset jäivät suppeiksi. Tämän jälkeen "turvakoti" hakusana yhdistettiin "osallisuus" hakusanaan. Hakusanojen yhdistelmällä saatiin muutama tulos. Turvakotityöstä haettiin englanninkielistä materiaalia hakusanoilla "shelter AND domestic violence".

Osallisuuden teemaan paneuduttiin englanninkielisen hakusanayhdistelmän avulla. Hakusanoina käytettiin ensin "victim AND participate AND crisis". Tämän jälkeen hakua jatkettiin hakusanoilla "client centered approach AND participate". Näissä hakua rajattiin siten, että hakutulokset olivat enintään viisi vuotta vanhoja ja ne olivat vertaisarvioituja. Suomalaisia lähteitä osallisuuden teemasta tehtiin hakusanoilla "osallisuus? JA arvioint?", "osallisuuden tasot" sekä "osallisuuden vahvistaminen". Näissä ei käytetty rajoituksia.

## 3.2 Kirjallisuuskatsauksen anti

Turvakotityötä voidaan pitää kapea-alaisena kriisi- ja väkivaltatyön erityisalana. Turvakodin työntekijät ovat väkivaltatyön ammattilaisia, joten kehittämisprojektissa oletetaan, että työryhmä ymmärtää lähisuhdeväkivallan monimuotoisuuden jo entuudestaan. Joten kehittämisprojektissa ei haluttu tutkia tarkemmin lähisuhdeväkivallan määritelmää. Tämän vuoksi kirjallisuushakuja ei varsinaisesti kohdistettu lähisuhdeväkivallan eri ilmenebismuotoihin. Muiden maiden turvakodit puolestaan ovat rakentuneet erilaisin toimintatavoin ja niiden ylläpitämisestä huolehditaan eri tavoin kuin Suomessa. Ulkomaalaisten tutkimusten osalta löydetty tulokset ovat suhteutettu Suomen palvelujärjestelmää ajatellen. Turvakodeista oli haasteellista löytää kehittämisprojektin kirjallisuushaun tutkimuskysymyksiin vastauksia antavia tutkimustuloksia.

Kirjallisuushaun avulla löydettiin tutkimustietoa siitä, miten väkivalta vaikuttaa lähisuhdeväkivallan kokijaan. Lähisuhdeväkivalta alentaa väkivallan uhrin toimintakykyä, usein lähisuhdeväkivallan kokija kokee syyllisyyttä ja häpeää omasta tilanteestaan (THL 2013, 11-12). Lähisuhdeväkivaltaa kokeneet altistuvat 3-5 kertaa useammin masennukseen,

itsetuhoisuuteen ja posttraumaattiseen stressireaktioon verrattuna niihin, jotka eivät ole kokeneet lähisuhdeväkivaltaa (Hoyeck ym. 2014). Nämä tutkimustulokset ovat kehittämisprojektin kannalta keskeisiä. Asiakasprosessikuvauksessa pitää huomioida väkivallan kokijoiden voimavarat ja mahdollisuudet olla osallisina omassa asiakasprosessissaan. Asiakasprosessikuvauksessa hyödynnettiin kirjallisuushaun avulla löytyneitä tutkimustuloksia siitä, minkälaisia haasteita turvakotityöskentelyssä on. Lähisuhdeväkivaltaa kokeneiden tilanteet ovat erilaiset, joten kaikki eivät ota apua vastaan samalla tavalla. Avuntarve vaihtelee sen mukaan, onko asiakas pahimman kriisin keskellä vai jo matkalla kohti selviytymistään. Toimintatapojen on joustettava näiden erilaisten tarpeiden mukaisesti. (Ojuri & Laitinen 2015, 30.) Asiakasprosessikuvauksessa tulee huomioida myös turvakotijakson päättymisen jälkeinen tuen tarve. Turvakotityöskentelyn onnistumiseen tarvitaan toimivan yhteistyön rakentaminen avopalveluyksiköiden kanssa. Siten varmistetaan, että lähisuhdeväkivaltaa kokenut saa tarpeeksi pitkäkestoista apua väkivallasta selviytymisessään. (Ojuri & Laitinen 2015, 13.)

Myös väkivallan tekijä kokee käyttämästään väkivallasta syyllisyyttä ja häpeää. Tekijä tyypillisesti vähättelee käyttämäänsä väkivaltaa tai kieltää sen kokonaan. Tekijöiden kanssa työskentelyssä huomioidaan väkivaltaisen käyttäytymisen taustalla vaikuttavat ajattelutavat, nimetään väkivalta väkivallaksi ja pohditaan väkivallan seurauksia tekijän perheenjäsenissä. Työskentelyssä keskeistä on tekijän vastuunottaminen käyttämästään väkivallasta. (Holma & Nyqvist 2017, 106-107.)

Osallisuus on käsitteenä varsin laaja. Osallisuuden teemasta rajattiin ennen kirjallisuuskatsauksen tekoa pois kokemusasiantuntijuus. Kehittämisprojektissa osallisuutta lähestytään siitä näkemyksestä, että miten osallisuuden vahvistaminen asiakastyöskentelyssä näkyy asiakkaan asian ja tavoitteiden eteenpäin viemisessä. Osallisuuden näkökulmasta keskeistä oli, että asiakassuunnitelma tehtiin yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa. Asiakkaan kanssa puhuttiin hänen odotuksistaan hoitoa kohtaan ja asiakkaalle mahdollistettiin vastuunottaminen omasta hoidostaan. (Daremo & Haglund 2008, 131.)

Kirjallisuushaun perusteella mukaan valituista osallisuutta käsittelevistä tutkimuksista, ei yksinään käsiteltyt suoraan turvakotityötä. Tutkimuksissa painottui lasten ja nuorten kanssa työskentely sekä mielenterveys- ja päihdetyö ja kuntouksen parissa tehtävä työ. Turvakotityössä on kuitenkin viitteitä kaikista näistä työskentelyotteista. Kehittämisprojektin asiakasprosessin laadinnassa kiinnostus on kohdistettu ensisijaisesti aikuisten osallisuuteen. Tästä aiheesta tutkimuksia löydettiin selkeästi vähemmän. Aikuisiin koh-

distuneissa tutkimustuloksissa korostuivat kuntoukselliset näkemykset. Tutkimustuloksissa nousi vahvasti esille asiakkaan ja työntekijän välisen dialogin merkitys. Työskentelyssä on keskeistä puhua lähisuhdeväkivaltaa kokeneen ihmisen kanssa vaihtoehtoja ja antaa hänen itsensä asettaa tavoitteet työskentelylle. Rivaksen ja ym. (2016, 19) mukaan turvakodissa annettavan tuen tulee pohjautua voimaannuttamiseen. Turvakodissa lähisuhdeväkivallan kokija muodostaa luottamuksellisen suhteen työntekijään (THL 2013, 14). Osallisuus ei ole mahdollista ilman luottamusta, jonka syntyminen vaatii aikaa.

Hakutulokset kriisityön sisältämästä osallisuudesta olivat varsin suppeat. Osa mukaan valituista tutkimuksista käsittelee asiakasosallisuutta sosiaali- ja terveystieteiden kehittämisen näkökulmasta. Systemaattisen haun lisäksi mukaan otettiin Ensi- ja turvakotien liiton julkaisema tutkimus Turvakoti työnä - Selvitys Ensi- ja turvakotien liiton jäsenyhdistysten turvakotityön sisällöistä ja vaikutuksista. Tämän katsottiin olevan kehittämisprojektin aiheen kannalta oleellinen tutkimus.

## 4 KEHITTÄMISPROJEKTIN TEOREETTINEN PERUSTA

Fyysinen väkivalta on ruumiillisen koskemattomuuden tahallista loukkaamista, esimerkiksi tönimistä ja kuristamista. Aina fyysisen väkivallan seurauksena ei jää näkyviä jälkiä. Pahimmillaan fyysinen väkivalta johtaa uhrin kuolemaan. Henkinen väkivalta on toisen psyykkisen hyvinvoinnin tahallista vahingoittamista. Henkinen väkivalta ilmenee muun muassa alistamisena ja nimittelynä, sosiaalisena eristämisenä ystävistä ja sukulaisista sekä fyysisellä väkivallalla uhkaamisena. Henkisen väkivallan tunnistaminen on haasteellista. Taloudellisen väkivallan uhrilla ei ole mahdollisuuksia päättää omasta rahan käytöstään ja omaisuudestaan. Taloudellista väkivaltaa on esimerkiksi pakottaminen velan ottamiseen tai työssäkäynnin estäminen. Seksuaalinen väkivalta on seksuaalisen itsemääräämisoikeuden tahallista loukkaamista. Seksuaalista väkivaltaa on muun muassa seksiin pakottaminen tai siihen painostaminen. Uskonnollisen – ja kulttuurisen väkivallan muodot pohjautuvat uskontoon ja kulttuuriin. Teot voivat olla luonteeltaan fyysisistä tai henkistä väkivaltaa. Esimerkiksi toisen uskonnon tai kulttuurin halveksiminen on väkivaltaa tai pakottaminen noudattamaan uskontoon tai kulttuuriin liittyviä sääntöjä. (Bildjuschkin ym. 2019, 9; Ensi- ja turvakotien liitto, 2020.)

Digitaalinen väkivalta on kaikenlaisen teknologian väärinkäyttöä, jolla pyritään vahingoittamaan toisen hyvinvointia. NykYTEknologian avulla tai sen käytön rajoittamisella voidaan kontrolloida, häpäistä, eristää ja rangaista. Digitaalinen väkivalta syventää henkisen ja seksuaalisen väkivallan vaikutuksia. Paikantamisteknologiaa voidaan hyödyntää fyysisen väkivallan toteuttamisessa. (Naisten Linja, 2017.) Kaltoinkohtelu ja laiminlyönti ovat vaille jättämistä huolenpidosta, avusta ja hoidosta, silloin kun toinen on niistä riippuvainen. Kaltoinkohtelua on myös lääkkeillä ja päihteillä toisen vahingoittamista. Vainoaminen on väkivaltaa, jolla aiheutetaan toistuvasti pelon ja ahdistuksen tunteita. Vainoaminen on seuraamista ja tarkkailua, ei toivottua yhteydenottamista. Vaino voi olla luonteeltaan pienieleistä vihjailua tai rankkaa mustamaalaamista. Vaino voi myös kärjistyä fyysiseen väkivaltaan. Erotilanteet saattavat laukaista vainoamisen. (Bildjuschkin ym. 2019, 9; Ensi- ja turvakotien liitto, 2020.)

#### 4.1 Lähisuhdeväkivallan seuraukset

Useimmiten lähisuhdeväkivalta tapahtuu ulkopuolisilta salassa. Lähisuhdeväkivaltaa ei voida pitää yksiselitteisenä ilmiönä. Lähisuhdeväkivallan ilmenemisen muodot vaihtelevat erilaisissa ihmissuhteissa. Väkivallan eri muotojen vaihteluun vaikuttaa se, miten kauan väkivaltaa on suhteessa ilmennyt, millaisia kontrollin ja alistamisen muotoja väkivaltaan liittyy, minkälaisia taustatekijöitä on väkivallan takana ja miten se vaikuttaa kokijaan. (Piispa 2011, 23.) Lähisuhdeväkivallassa väkivallan eri muodot kietoutuvat toisiinsa ja teot ovat tyypillisesti toistuvia. Fyysinen väkivalta alkaa yleensä siinä vaiheessa, kun suhde on jo vakiintunut. Fyysinen väkivalta raaistuu vuosien aikana ja väkivallattomat jaksot tekojen välillä lyhenevät. Kun väkivalta on jatkunut pidemmän aikaa, normalisoituu väkivalta eikä väkivallan kokija enää välttämättä tunnista kokemaansa väkivallaksi. (Marttala 2011, 39,41,44.)

Lähisuhdeväkivalta uhkaa väkivallan kokijan hyvinvointia ja aiheuttaa huomattavia haittoja fyysiseen ja psyykkiseen terveyteen. Väkivaltaisessa suhteessa eläminen näkyy kokijan käyttäytymisessä, tunteissa, sosiaalisissa suhteissa ja persoonallisuudessa. (Marttala 2011, 38,44.) Väkivallan kokijan ajatukset ovat toivottomia ja hänen on vaikea kuvitella parempaa tulevaisuutta. Väkivallan uhri voi kokea lamaannuttavaa pelkoa, jolloin hänen on vaikea arvioida todenmukaisesti kokemaansa ulkoista uhkaa ja turvallisuutta. (Väänänen 2011, 112-113.)

Lähisuhdeväkivaltaan liittyvät ongelmat peittyvät usein lähisuhdeväkivaltaa kokeneiden ihmisten muiden ongelmien taustalle. Lähisuhdeväkivallan kokijoiden on usein vaikea selittää väkivaltatilanteisiin sidonnaisia tunne- ja pelkotilojaan. (Piispa 2011,15.) Lähisuhdeväkivalta on tutkimuksen mukaan vahingollista väkivallan kokijan mielenterveydelle. Mitä pidempään lähisuhdeväkivalta jatkuu, sitä suurempana riskinä mielenterveydelle sitä voidaan pitää. Lähisuhdeväkivaltaa kokeneet altistuvat 3-5 kertaa useammin masennukseen, itsetuhoisuuteen ja traumaperäiseen stressihäiriöön verrattuna niihin, jotka eivät ole kokeneet lähisuhdeväkivaltaa. (Hoyeck ym. 2014.) Tutkimuksen mukaan lähisuhdeväkivallan kokijat usein kärsivät eriasteisista univaikeuksista (Kelly 2010, 249).

Traumaperäiset stressireaktiot kehittyvät tilanteissa, joissa ihminen joutuu kohtaamaan kuoleman tai vakavan loukkaantumisen tai näiden uhan. Stressireaktio voi kehittyä myös oman tai toisen fyysisen koskemattomuuden loukkaamisen myötä. Traumaattiset tilanteet aiheuttavat voimakasta pelkoa ja avuttomuutta. Stressihäiriön oirekuvaan kuuluvat

toistuvat ahdistuskohtaukset, joiden aikana traumaattinen tapahtuma palautuu mieleen uudelleen. Yleensä pyritään välttelemään niitä tekijöitä, jotka saattavat laukaista reaktion, jolloin ihminen saattaa eristäytyä muista ihmisistä sekä hänen tunneilmaisunsa ja tulevaisuudennäkymänsä kaventuvat. Traumaattiset muistot aiheuttavat ihmisessä jatkuvan varuillaanolon tilan. Tämän takia nukahtaminen vaikeutuu, unet ovat katkonaisia ja käytös on ärtyisää sekä on vaikea keskittyä mihinkään. Oireet vaihtelevat ta-pauskohtaisesti. (Huttunen, 2018.)

Mielenterveyden ongelmien ja erilaisten pelkotilojen lisäksi tutkimukset osoittavat, että lähisuhdeväkivallan uhrin kokevat lähisuhdeväkivallan seurauksena myös fyysisiä oireita. Tutkimuksessa selvitettiin lähisuhdeväkivaltaa kokeneiden latinalaisamerikkalaisten naisten fyysisiä oireita suhteessa heidän kokemaansa väkivaltaan. Tutkimuksessa osoitettiin, että lähisuhdeväkivalta aiheuttaa usein uhreilleen erilaisia kiputiloja, kuten pään ja niskan alueen särkyjä sekä selän ja lantion alueen arkuutta. Samaisessa tutkimuksessa selvitettiin sitä, miten lähisuhdeväkivallan uhrin kokivat oman elämänlaatunsa. Lähisuhdeväkivallan kokijat määrittelevät usein oman elämänlaatunsa kehnoksi. Tutkimuksessa verrattiin saatuja tietoja lähisuhdeväkivaltaa kokeneiden naisten lapsuuden traumiin. Tutkimukseen osallistuneista joka kolmannen taustalla oli kokemus lapsuuden seksuaalisesta hyväksikäytöstä. Kun tiedetään lähisuhdeväkivallan vaikutuksista uhrien terveyteen, voidaan oireiden kautta selvittää uhrien kokemaa väkivaltaa. Tämä puolestaan helpottaa asiakkaiden ohjaamisessa oikeiden palveluiden pariin. (Kelly 2010, 248-250.)

Lähisuhdeväkivalta on vallan väärinkäyttöä ja kontrollointia. Lähisuhdeväkivallan kokijan itsetunto on väkivallan tekijän käsissä. (Marttala 2011, 43.) Lähisuhdeväkivallan kokija on alistetussa asemassa suhteessa väkivallan tekijään, jolloin väkivallan tekijä kykenee kontrolloimaan väkivallan kohdetta. Lähisuhdeväkivaltaa kokenut tuntee usein syyllisyyttä ja häpeää perheensä tilanteesta. Usein nämä kokemukset ilmenevät kotitilanteen salailuna ja väkivallan tekijän toimien peittelynä. (THL 2013, 11-12.) Yhtenä avun hake-misen esteenä voidaan pitää väkivallan kokijan rakkauden tunteita väkivallan tekijää kohtaan. Tekijän teoille halutaan löytää selitys ja näin ymmärtää tekijän käyttäytymistä. Väkivallan tekijän lupaukset paremmasta tulevaisuudesta toimivat motivaattoreina pysyä suhteessa. Väkivallan esille tuomisen pelätään uhkaavan yhteistä tulevaisuutta. (Kaittila 2017, 93.)

Lähisuhdeväkivalta alentaa väkivallan uhrin toimintakykyä, jolloin hänen on vaikea ha-keutua avun piiriin. Lähisuhdeväkivalta voi kestää vuosia, ennen kuin väkivallan kokija

ymmärtää tilanteeseensa vakavuuden. Lähisuhdeväkivallasta selviytyminen vaatii pitkäkestoista tukea. (THL 2013, 11-12.) Väkivaltaisesta suhteesta irtautumisen edellytyksenä on, että väkivallan kokija saa ammattimaista tukea ja ohjausta. (Marttala 2011, 44.) Väkivallan puheeksi ottaminen jonkin virallisen tahon kanssa ei aina takaa väkivallan loppumista. Avun hakeminen kuitenkin tukee väkivallan kokijan omia selviytymispyrkimyksiä ja auttaa häntä väkivaltaisesta suhteesta irrottautumisessa. (Kaittila 2017, 90.)

## 4.2 Turvakodeissa tehtävä työ

Turvakoti työnä selvityksessä avataan väkivallan kokijoiden kokemuksia siitä, miten turvakodissa asiakkaana oleminen on auttanut heitä irtautumaan väkivaltaisesta suhteesta. Selvityksessä haettiin vastausta siihen, minkälaisen avun väkivallan uhrin ovat kokeneet eniten auttaneen väkivallasta selviytymisessä. Selvityksen avulla pohdittiin sitä, että onko väkivallan uhrin suhtautuminen kokemaansa väkivaltaan muuttunut turvakodissa tehdyn työn myötä. Väkivaltaa kokeneille tehdyissä haastatteluissa selvitettiin sitä, mitkä tekijät saivat heidät lähtemään kotoaan ja hakeutumaan turvakotiin. Haastatteluissa karotettiin sitä, miten helppoa taikka vaikeaa turvakotiin tulo oli ja minkälaisia mielikuvia väkivaltaa kokeneilla oli etukäteen turvakodista. Selvityksen avulla haluttiin myös selvittää turvakotien asiakastyön kokemuksia ja työn vaikuttavuutta. Väkivaltaa kokeneiden haastatteluja on selvityksessä täydennetty jäsenyhdistyksen työntekijöille tehdyillä haastatteluilla. Selvityksessä tehtiin myös kolme sidosryhmähaastattelua. Näillä selvitys pyrki tuottamaan tietoa turvakotipalveluiden riittävydestä, saavutettavuudesta ja yhteistyöstä. (Ojuri & Laitinen 2015, 15.)

Ensimmäinen väkivaltakokemus saa harvoin lähisuhdeväkivallan kokijan hakeutumaan turvakotiin, vaan takana ovat pitkäkestoiset kokemukset väkivallasta. Selvityksen mukaan väkivallan uhrin eivät välttämättä koe oman tilanteensa olevan niin väkivaltainen, että hänen pitäisi mennä turvakotiin. Pitkään kestänyt lähisuhdeväkivalta saa uhrin toleranssin väkivaltaa kohtaan nousemaan, jolloin ei synny tarvetta avunhakemiselle. Lähisuhdeväkivallan kokijat helposti vähättelevät kokemaansa väkivaltaa eivätkä he tunnista kaikkia väkivallan muotoja. Turvakotiin tuloon liittyy usein häpeäkokemukset ja pelko leimaantumista. Väkivallan kokija saa usein viimeisen sysäyksen turvakotiin lähdölle lapsistaan ja mahdollisesti heihin kohdistuneista väkivallan teoista. Lähisuhdeväkivallasta selviytymiseen tarvitaan ammattilaisten antamaa tukea. Turvakotityössä korostuu erilaisen uskomusten purku. Turvakodissa väkivallan uhri saa oikeaa tietoa väkivallasta ja sen



vaikutuksista. Väkivaltaa kokeneiden naisten kanssa pohditaan naiseutta, äitiyttä ja puretaan pärjäämisen pakkoa. (Ojuri & Laitinen 2015, 18-23.)

Tutkimusten mukaan turvakoti auttaa lähisuhdeväkivallasta selviytymisessä. Tähän vaikuttaa se, että turvakodissa on työntekijä koko ajan paikalla. Tämä luo pitkään pelosta kärsineelle väkivallan kokijalle turvallisuuden tunteen. Turvakoti on myös fyysisesti turvallinen paikka, jonne väkivallan tekijä ei pääse. Turvakodissa lähisuhdeväkivallan kokija saa muodostaa luottamuksellisen suhteen työntekijään, jonka avulla uhri kykenee käsittelemään kokemaansa väkivaltaa pienissä osissa. Turvakodin oloissa väkivallan kokijalle taataan vakauttava arjen rytmi. Työntekijät pitävät mahdolliset perheeseen kuuluvat lapset vanhemman mielessä, tuovat aikuisen tietoon lähisuhdeväkivallan vaikutukset lapsiin ja mahdollistavat lasten kriisiavun saamisen. Turvakodin asiakkaat saavat toisista samassa tilanteissa olevista myös vertaistukea. (THL 2013, 14-15.)

Turvakotityön pohja muodostuu työntekijöiden väkivaltatyön erityisasiantuntijuudesta. Fyysisen turvan lisäksi turvakodissa annetaan psykososiaalista tukea väkivallan seurauksista. Selvityksessä haastatellut lähisuhdeväkivallan uhrit kokivat tärkeänä, että turvakodeissa on koko ajan läsnä turvallinen ihminen. Vuorovaikutuksella on tärkeä rooli turvakodeissa tehtävässä työssä. Lähisuhdeväkivallan kokijalle on tärkeää, että hänet hyväksytään omana itsenään ja häntä kannustetaan eteenpäin. Selvityksen mukaan turvakotityöskentelyllä saatiin parhaimmillaan aikaan moniulotteiset muutokset lähisuhdeväkivallan kokijoissa. He ymmärsivät tiedollisella tasolla väkivallan monimuotoisuuden, emotionaalisella tasolla pelot ja turvattomuus hälvenivät sekä syyllisyyden tunteet vähenivät. Toiminnallisella tasolla asiakkaat eivät hyväksyneet enää väkivaltaa. Lähisuhdeväkivallan kokijat eivät olleet tietoisia niistä yhteiskunnan palveluista, joihin he olisivat oikeutettuja. Asiakkaat mielsivät turvakodista saatavan avun eräänlaiseksi asianajoksi. Turvakodin työntekijöiden koettiin olevan asiakkaan puolella ja he tukivat asiakkaitaan saamaan asioita eteenpäin palvelujärjestelmässä, kuten toimeentulon, asumisen ja oikeudellisten kysymysten kanssa. (Ojuri & Laitinen 2015, 27-29.)

Päihteiden aiheuttamat ongelmat näkyvät myös turvakodeissa tehtävässä työssä. Perälän ym. (2014, 23) mukaan sikiöaikana päihteille altistuneiden lasten perheissä ilmenee usein väkivaltaisuutta, rikollisuutta sekä mielenterveysongelmia. Päihdeongelmat ovat usein perheväkivallan ja lasten laiminlyönnin taustalla.

Turvakodissa asiakkaina olleista noin puolella ei ollut ennen asiakkuuuttaan käsitystä turvakodista ja siellä tehtävästä työstä. Selvityksessä tämä nähtiin riskinä, koska oikean

tiedon puute saattaa estää avun hakemisen. Oikean tiedon (kenelle turvakoti on tarkoitettu, millaista siellä on, minkälaista apua sieltä saa) tuottaminen turvakotipalveluista on ensisijaisen tärkeää, jolloin lähisuhdeväkivallan uhrin uskaltavat hakeutua tarvitsemansa avun piiriin. (Ojuri & Laitinen 2015, 18, 20-21.)

Ojurin ja Laitisen laatiman selvityksen mukaan turvakotien asiakkaat olivat tyytyväisiä turvakodista saamaansa apuun. Turvakodit koettiin tarpeellisiksi ja tärkeiksi väkivallasta selviytymisessä. Aineiston perusteella voitiin kiistatta todeta, että asiakkaiden kokemukset turvakodeista saadusta avusta ja tuesta olivat erittäin myönteisiä. Selvityksen mukaan turvakotientarve ja niiden tärkeys tulivat vakuuttavasti ilmi. (Ojuri & Laitinen 2015, 31.) Hoyerin ym. tekemän tutkimuksen mukaan turvakodin rooli väkivallasta selviytymisessä voi olla merkittävä, jolloin lähisuhdeväkivallan kokijalle avautuu mahdollisuus väkivallattomaan elämään. Tutkimuksessa nostettiin tärkeäksi se, missä muutoksen vaiheessa väkivallan kokija oli turvakotikäyntinsä aikana ja minkälainen hänen mielenterveytensä oli. Tutkimuksen mukaan merkittävin tekijä muutoksen eteenpäin viemiseksi oli turvakotikäyntien tiuha määrä, jolloin väkivallan kokija sai tarpeeksi tukea selviytymiseensä. Tutkimuksen mukaan asiakkaan alkoholin käyttö, alhaiset kuukausitulot, maahanmuuttajatausta, suhteen laatu väkivallan tekijään, väkivallan eri muodot ja turvakotikäyntien määrä lisäävät asiakkaan tuen määrää turvakotiasiakkuuden aikana. (Hoyer ym. 2014.)

Tutkimuksen mukaan lyhyt, intensiivinen tuki (enintään 80 tuntia) voi parantaa väkivallan kokijan joka päiväistä elämää ja vähentää hänen kokemaansa fyysisistä väkivaltaa. Tutkimuksen avulla ei kuitenkaan saatu yksiselitteistä vastausta siihen, että väheneekö uhrin kokema henkinen- ja seksuaalinen väkivalta. Tutkimuksen mukaan kriisityöhön erikoistuneiden työntekijöiden antama aktiivinen tuki voi auttaa lähisuhdeväkivallan kokijoita heidän selviytymisprosessissaan. Merkityksellisenä apuna selviytymisprosessissa koettiin turvasuunnitelman laatiminen, tapahtumien läpikäynti ja oikeiden yhteiskunnan palveluiden saavuttaminen. (Rivas ym. 2016, 8-11.) Turvakotijakson täytyy olla riittävän pitkä, jotta sillä saadaan aikaan näkyviä muutoksia lähisuhdeväkivaltaa kokeneen elämässä (Ojuri & Laitinen 2015, 45). THL suosittelee, että turvakotijakso kestäisi vähintään viikon.

Selvityksen mukaan turvakodeilla on merkittävä rooli väkivaltatyön kentällä. Turvakotityöllä pyritään takaamaan väkivallan kokijan turvallisuus, katkaisemaan väkivaltaa, vaikuttamaan arki ja aloittamaan väkivaltakokemusten käsittely. Työskentelyssä on tärkeää, että yhteistyö avopalveluiden kanssa onnistuu. Näin lähisuhdeväkivaltaa kokenut

saa tarpeeksi pitkäkestoista apua väkivallasta selviytymisessä. Avopalveluissa autetaan myös väkivallan tekijöitä ja väkivaltaa kokeneita lapsia. Turvakodeissa tehtävä työ tarvitsee avukseen myös toimivan yhteiskunnan palvelujärjestelmän. Tämä kokonaisuus luo pohjan selviytymiselle. (Ojuri & Laitinen 2015, 13,44-45.)

#### 4.3 Turvakodin asiakasprosessi

Turvakotilain (1354/2014) lähtökohtana on valtakunnallisen ja laadukkaan turvakotipalveluverkoston turvaaminen niille, jotka ovat kohdanneet lähisuhdeväkivaltaa tai sen uhmaa. Turvakotipalveluiden kansalliset laatusuosituksot ovat ensimmäiset kansalliset turvakotitoimintaa koskevat suositukset, jotka päivitettiin vuonna 2019. (Ewalds ym. 2019, 5.) Laatusuosituksot pohjautuvat Ensi- ja turvakotien liiton luomiin väkivaltatyön laatuksiteereihin. Laatusuosituksiin on koottu turvakotitoiminnan keskeisimmät ominaisuudet, palvelun sisältö, asiakastyöskentelyn tavoitteet ja laatuksiteerit. Niiden johtavana periaatteena on asiakaslähtöisyys. (THL 2013, 3.) Laatusuosituksot ohjaavat turvakotipalveluiden tuottamista, toiminnan kehittämistä ja suunnittelua (Ewalds ym. 2019, 5).

Turvakotipalvelujen laatusuosituksot avaavat turvakotipalveluiden laatua eri näkökulmista ja ulottuvuuksista käsin. Laatua voidaan tarkastella asiakkaan, työntekijän ja palvelunjärjestäjän näkökulmasta. Laadun ulottuvuuksina ovat prosessi, rakenne ja tulos. Prosessin laadulla tarkoitetaan asiakasprosessin tarkoituksenukaisuutta ja sisältöä asiakkuuden eri vaiheissa. Rakenteen laadulla viitataan asiakastyön puitteisiin, joissa asiakasprosessi toteutetaan. Rakenteen laatuun sisältyvät niin konkreettinen toimintaympäristö kuin henkilöstöressurit. Tuloksen laadulla kuvataan sitä, miten toiminta on saavuttanut sille asetetut tavoitteet. Kuvioon 2 on koottu laadun ulottuvuudet eri näkökulmista. (Ewalds ym. 2019, 5.)

Uloottuvuus Näkökulma	Prosessi	Rakenne	Tulos
Asiakas	Ystävällinen, arvostava kohtaaminen Tarpeellisen avun ja tiedon saaminen Osallisuus	Palvelun saavutettavuus Ammattitaitoinen henkilökunta Turvallinen toimintaympäristö	Asiakastyytyväisyys Elämäntilanteen paraneminen
Työntekijä	Selkeä perustehtävä ja toimintatavat Toimiva yhteistyö	Oikein mitoitettut resurssit ja työskentelytilat	Asiakkaan tilanteen kohentuminen Työskentelylle asetettujen tavoitteiden saavuttaminen
Palvelunjärjestäjä	Toimiva palveluketju Säädösten ja ohjeiden mukainen toiminta	Resurssien (taloudelliset ja toiminnalliset) varmistaminen	Resurssien tehokas hyödyntäminen

Kuvio 2. Laadun käsite eri ulottuvuuksien ja toimijoiden mukaan (mukaillen Ewalds ym. 2019, 5).

Turvakotityöskentelyn haasteena on, että lähisuhdeväkivaltaa kokeneiden tilanteet ovat erilaiset, joten kaikki eivät ota apua vastaan samalla tavalla. Avun tarpeet vaihtelevat sen mukaan, että onko asiakas pahimman kriisin keskellä vai jo matkalla kohti selviytymistään. Toimintatapojen on joustettava näiden erilaisten tarpeiden mukaisesti. (Ojuri & Laitinen 2015, 30.)

Laatusuositusten mukaan työskentely turvakodeissa perustuu turvallisuuden, asiakkaan osallisuuden, luotettavuuden, kunnioittamisen ja toivon luomisen periaatteille. Turvallisuus on työskentelyn edellytys ja sen tavoite. Minkäänlaista väkivaltaa ei hyväksytä. Lähisuhdeväkivaltatyötä tehdään asiakaslähtöisesti. Asiakkaan osallisuuden katsotaan tarkoittavan sitä, että asiakasta pidetään oman tilanteensa asiantuntijana. Työskentelyssä edetään asiakkaan toiveiden mukaisesti. Työskentelyllä pyritään siihen, että asiakas kokee tullessa aidosti kuulluksi ja ymmärretyksi. Luotettavuus on sitä, että työ on läpinäkyvää asiakkaille ja yhteistyötahoille. Asiakasta kunnioitetaan siten, että hänen yksilöllinen tilanteensa otetaan työskentelyssä huomioon. Työskentely etenee asiakkaan lähtökoh-

distä käsin. Toivon luomisen periaatteella tarkoitetaan sitä, että lähisuhdeväkivallan uh-  
rille pyritään luomaan toivoa väkivallattomasta elämästä vahvistamalla uhrin voimava-  
roja. (THL 2013, 19-20.)

Turvakotityön tavoitteina ovat väkivallan kierteen katkaiseminen, turvallisen elämän ra-  
kentaminen ja asiakkaan omien voimavarojen vahvistaminen. Turvakotityöskentely voi-  
daan jakaa vireille tulo-, aloitus-, työskentely- ja lopetusvaiheeseen. Asiakasprosessin  
vireille tulo tarkoittaa sitä, kun asiakas (tai viranomainen) ottaa yhteyttä turvakotiin. Vi-  
reille tulo vaiheessa arvioidaan asiakkaan tilanne ja selvitetään turvallisuustilanne. Tur-  
vakodin asiakkuus voi alkaa, jos asiakas täyttää lain kriteerit ja hän on oikeutettu turva-  
kotipaikkaan. Elleivät kriteerit täyty, hänet ohjataan oikeamman avun piiriin. Aloitusvaihe  
tarkoittaa sitä, kun varsinainen asiakkuus turvakodissa aloitetaan. Aloitusvaihe kestää  
muutamia päiviä. Siihen sisältyy tulohaastattelun ja turvallisuuskartoituksen teko sekä  
kriisityön aloittaminen. Aloitusvaiheessa tehdään tarpeen mukaan lastensuojeluilmoitus  
ja otetaan yhteyttä työskentelyn kannalta oleellisiin yhteistyökumppaneihin. (THL 2013,  
20-21.)

Aloituksen jälkeiset vaiheet etenevät asiakaslähtöisesti, vaiheiden kulkuun vaikuttavat  
asiakkaiden yksilölliset tilanteet. Lähisuhdeväkivallan uhrille annetaan mahdollisuus  
työstää omia väkivaltakokemuksiaan yksilötyössä, jossa avataan lähisuhdeväkivallan il-  
miötä ja sen seurauksia. Työskentelyssä korostetaan, että väkivallan käyttäminen on  
aina rikos, jonka käyttämisestä vastuu on aina tekijällä. Jos lähisuhdeväkivallan uhrilla  
on lapsia, työskentelyssä pohditaan väkivallan vaikutuksia lapsiin ja annetaan vanhem-  
malla työkaluja lapsen tukemiseen. Työskentelyvaiheessa uhria autetaan käytännön asi-  
oiden hoitamisessa, selvitetään kokijan läheisverkostoa ja tehdään tarpeen mukaista yh-  
teistyötä eri viranomaisten kanssa. Työskentelyvaiheessa mahdollistetaan myös lähi-  
suhdeväkivallan uhrille vertaistuki. Lopetusvaiheessa asiakkaalle tehdään turvasuunni-  
telma, kerätään palaute ja laaditaan asiakkaalle tarpeenmukainen jatkosuunnitelma.  
Turvakotijakson tulee olla riittävän pitkä, joka takaa väkivallan kokijan toimintakyvyn pa-  
lautumisen ja asioiden etenemisen. (THL 2013, 20-21.) Turvakodin asiakkailla on tarve  
pysähtyä kokemiensa kriisitilanteiden jälkeen. Asiakkaiden henkiselle ja fyysiselle toipu-  
miselle on annettava riittävästi aikaa. Osa turvakotien asiakkaista on ylivirittyneitä, osa  
alivirittyneitä, jolloin he tarvitsevat apua oman vireystilan säätelyyn. (Väänänen 2011,  
111.)

Turvakodissa annettavan intensiivisen tuen tulee pohjautua voimaannuttamiseen. Työskentelyn aikana on keskeistä puhua lähisuhdeväkivaltaa kokeneen ihmisen kanssa hänen mahdollisista vaihtoehdoistaan ja antaa kokijan itsensä asettaa haluamansa tavoitteet työskentelylle. Eli työskentely ei voi pohjautua ulkopuolisen sanelemaan suunnitelmaan. (Rivas ym. 2016, 19.)

Turvakodissa tehdään väkivaltatyötä, jonka tarkoituksena on ehkäistä lähisuhdeväkivaltaa ja korjata sen seurauksia. Lähisuhdeväkivallan kokijan elämäntilanteeseen liittyy kuitenkin usein myös muita ongelmia, joiden selvittämiseen tarvitaan eri toimijoiden yhteistyötä. Turvakotitoiminnassa on keskeistä toimiva palveluohjaus. Turvakotijakson päättymisen jälkeen on huolehdittava siitä, että lähisuhdeväkivallan uhri saa tarvitsemansa jatkotuen selviytymiseensä. (THL 2013, 12-13.)

Turvakoti työhön sisältyy myös asiakastyön dokumentointi. Dokumentointi mahdollistaa toiminnan suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan. Dokumentoinnin avulla turvakotityöstä voidaan myös tehdä tilastointia, jonka pohjalta toimintaa arvioidaan ja kehitetään. Toiminnan arvioinnilla pyritään kehittämään turvakotityön laatua sekä arvioimaan tavoitteiden toteutumista. Arvioinnilla pyritään löytämään myös kehittämiskohteita. Turvakotipalvelujen kehittämisessä on tärkeää huomioida asiakkaiden osallisuus. (THL 2013, 28, 30.)

#### 4.3.1 MARAK- työskentely

MARAK on moniammatillinen riskien arviointi- ja kartoituslomake, jonka avulla eri alojen ammattilaiset kykenevät tunnistamaan kohonneen väkivallan uusiutumisen riskin, kun kyseessä on parisuhteeseen, häirintään, vainoamiseen ja kunniaväkivaltaan liittyvä väkivalta. Lomakkeen kysymyksillä kartoitetaan fyysistä, henkistä, seksuaalista ja taloudellista väkivaltaa sekä kunniaan liittyvä väkivaltaa. (Pohjoisvirta 2011, 134.) MARAC (Multi-Agency Risk Assessment Conference) on kehitetty alun perin Isossa-Britanniassa 2000-luvun alkupuolella. Suomessa mallin kokeilu aloitettiin 2010. Nykyään menetelmä on käytössä lähes sadassa kunnassa. MARAK- toiminnan koordinoinnista Suomessa vastaa THL. (Rikoksentorjuntaneuvosto 2020.)

MARAK- lomakkeen avulla pyritään kartoittamaan vakavan lähisuhdeväkivallan uusiutumista. MARAK- toiminnan tavoitteena on tunnistaa lähisuhdeväkivallan uhrit, joilla on korkea riski joutua uudestaan väkivallan uhriksi, ehkäistä vakavaa lähisuhdeväkivaltaa

ja vähentää sen seurauksia. Menetelmä pohjautuu riskinarviointilomakkeeseen. Lomakkeen täyttämisen jälkeen lähisuhdeväkivallan kokija voidaan ohjata moniammatilliseen työryhmään. Työryhmä pyrkii yhdessä lähisuhdeväkivaltaa kokeneen kanssa laatimaan hänelle turvasuunnitelman. Turvasuunnitelma sisältää toimenpiteet, joilla pyritään lisäämään uhrin turvallisuutta ja vähentämään väkivaltaa. Väkivaltaa kokeneelle nimetään myös tukihenkilö. (Piispa & Lappinen 2014, 8.)

MARAK- riskinarviointilomaketta pidetään tehokkaana välineenä parisuhdeväkivallan kartoittamisessa. Lomakkeen kysymysten avulla työntekijällä on mahdollisuus huomioida lähisuhdeväkivallan uhrin tilanne monipuolisesti, joka helpottaa avun suunnittelua ja toteutusta. MARAK- toiminnan kehittämismaassa, Isossa-Britanniassa, tutkimukset ovat osoittaneet sen tulokselliseksi. Tutkimusten mukaan lähisuhdeväkivallan kokijoiden turvallisuus on parantunut MARAK- työskentelyn kautta. Poliisin tietoon tulleet toistuvat lähisuhdeväkivaltatapaukset ovat vähentyneet kahdella kolmasosalla. MARAK- toiminnan tehokkuuteen vaikuttivat tutkimuksen mukaan seuraavat kolme tekijää: tiedonvaihto työryhmän sisällä, oikeiden toimijoiden edustus MARAK- työryhmässä ja tukihenkilötoiminta. Suomessa MARAK- työskentely on vähentänyt poliisin tietoon tulevaa uusiutuvaa lähisuhdeväkivaltaa. Yli 70 prosentissa tapauksista saatiin katkaistua väkivallan kierre puolen vuoden seurantajaksolla. Lähisuhdeväkivallan uhrien kokemukset tukivat tutkimustuloksia. MARAK- arvioinnin tunnettavuutta tulee edelleen parantaa ja lisätä sen levinneisyyttä. (Piispa & Lappinen 2014, 3, 8-9.)

#### 4.3.2 Lasten kanssa tehtävä työ

Lapsi on yhtä lailla turvakodin asiakas kuin hänen vanhempansakin. Turvakodeissa lapselle taataan mahdollisuus työskentelyyn, jonka aikana lapsi saa käydä läpi kokemaansa väkivaltaa ikätasonsa mukaisesti. Ennen työskentelyn aloittamista, arvioidaan sen turvallisuus. Lapseen kohdistuneesta väkivallasta, sen epäilystä tai väkivallalle altistumisesta tehdään aina erillinen lastensuojeluilmoitus. Lasten kanssa tehtävä työ pohjautuu lapsen osallisuuteen ja voimavarakeskeisyyteen. Sen tavoitteena on lapsen fyysisen ja psyykkisen turvallisuuden lisääminen sekä lapsen selviytymiskeinojen tunnistaminen ja vahvistaminen. Lapselle tehdään oma turvasuunnitelma. Lapsen läheisverkosto kartoitetaan ja se pyritään aktivoimaan. Lapsen arki pyritään vakauttamaan ja mahdollistamaan esimerkiksi koulussa käynnin jatkuminen. Turvakotijakson lopussa lapselta kerätään palautetta ja varmistetaan hänelle tarvittavat tukitoimet jatkoon. (THL 2013, 22-23.)

Osa lapsen kanssa tehtävää työtä on turvakodeissa tehtävä vanhemmuustyö. Vanhemmuustyön kautta pyritään tapaamaan ainakin toinen vanhemmista. (THL 2013, 22-23.) Lähisuhdeväkivalta vääristää perheen sisäistä vuorovaikutusta. Valtasuhteet ovat jakautuneet perheessä epätasaisesti ja perheen rajat ja säännöt ovat epäjohtamukaisia. Tämän takia vanhemmuus ja perheen sisäinen vuorovaikutus tulevat muuttumaan, kun perheen sisäinen väkivalta on loppunut. Perheenjäsenten voi kuitenkin olla vaikeaa puhua omista ajatuksistaan, koska he kokevat häpeää tilanteestaan. Väkivaltaa kokenut vanhempi huomaa, että hän ei ole kyennyt väkivallan keskellä huomioimaan lastaan ja näkemään tämän kokemaa kärsimystä. Perhettä tulee rohkaista keskusteluun ja tukea heitä. Vanhempaa auttaa, kun hän saa tietoa lapsen normaalista reagoinnista kokemaansa ja todistamaansa väkivaltaan. Jolloin esimerkiksi lapsen aggressioiden käsitteleminen on helpompaa. (Väänänen 2011, 120.) Turvakoti työnä selvityksen mukaan lasten vanhemmat olivat huomanneet lapsissaan työskentelyn seurauksena positiivisia muutoksia. Esimerkkinä voidaan sanoa, että lasten painajaisunet olivat loppuneet ja lapsen aggressiivinen käytös oli vähentynyt. (Ojuri & Laitinen 2015, 32.)

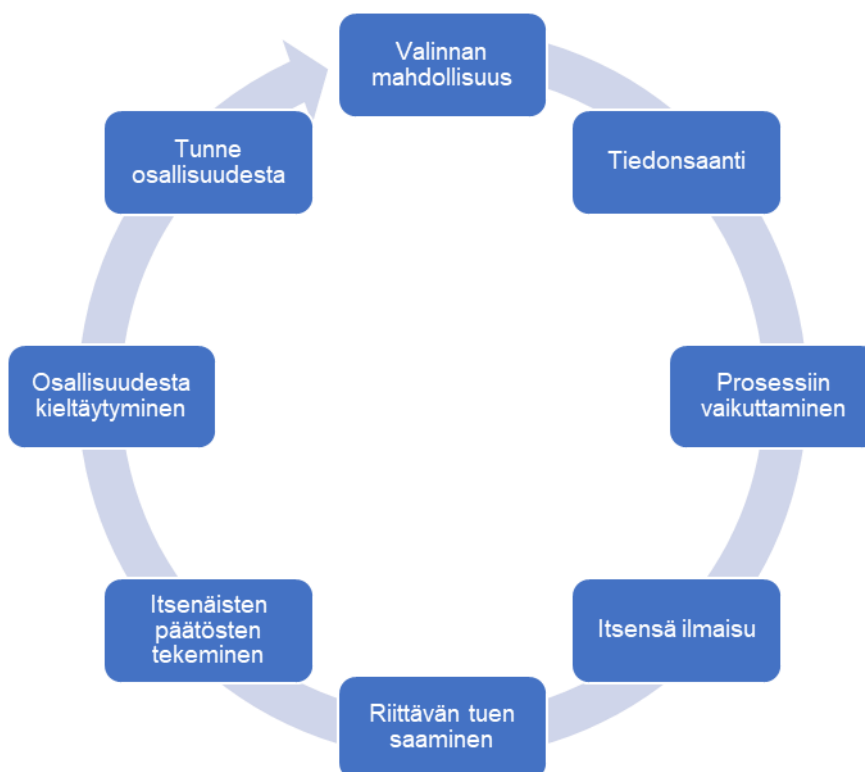
#### 4.4 Osallisuus

Osallisuus on laajasti ymmärrettynä liittymistä yhteisöön, siihen kuulumista ja siinä vaikuttamista. Osallisuuden toteutumisen kannalta on merkittävää, että tulee kuulluksi omilla ja lähiyhteisöään koskevilla asioilla. Omine ajatuksineen, toiveineen ja tarpeineen hyväksytyksi tuleminen on osallisuuden näkökulmasta tärkeää. (Seikkula 2014, 18.) Osallisuuden kokemus on tilannesidonnainen (Meriluoto & Marila-Penttinen 2015, 8). Sosiaalinen kuntoutus voidaan nähdä osallisuuden lisäämistä tavoittelevana toimintana. Siinä osallisuus rakentuu hyvinvoinnin, toiminnallisuuden ja yhteisöön kuulumisen kautta, jotka lisäävät voimaantumisen kokemusta. (Kelloniemi 2016, 75.)

Osallisuutta voidaan lähestyä valinnanmahdollisuuden, tiedonsaannin, prosessiin vaikuttamisen, itsensä ilmaisun ja siihen mahdollisen tuen saamisen sekä itsenäisten päätösten tekemisen ulottuvuuksien kautta. Osallisuudesta täytyy myös voida kieltäytyä, joka on yksi osallisuuden muoto. Ihmisen oma tunne osallisuudesta vaikuttaa oleellisesti osallisuuden kokemukseen. Itsevarmuus kasvaa osallisuuden tunteen myötä, jolloin on enemmän uskallusta tuoda esille omia toiveita. (Seikkula 2014, 22.) Eri osallisuuden ulottuvuudet ovat kerätty kuvioon 3. Osallisuus ja osallistuminen kuuluvat tiiviisti yhteen,



ne muodostavat kehän, joka ruokkii itseään. Osallisuuden tunne, tunne johonkin kuulumisesta, on edellytys osallistumiselle. Osallistuminen vahvistaa osallisuutta. Osallisuuden edistäminen on sitä, että tarjotaan osallistumismahdollisuuksia. Osallisuus voidaan nähdä tekemisen tapana, jossa asiakkaalle annetaan mahdollisuuksia vaikuttaa omaan asiakasprosessiinsa omien voimavarojensa mukaan. Kokemus osallisuudesta on erityisen merkittävää niissä palveluissa, jotka vaikuttavat ihmisten identiteetteihin. (Meriluoto & Marila-Penttinen 2015, 9-10,17.)



Kuvio 3. Osallisuuden ulottuvuudet (mukaillen Seikkula 2014, 22).

Mielenterveysongelmat ovat lisääntyneet samalla kun hoitopaikkoja on karsittu ja hoitoon pääsemisestä on tullut vaikeampaa. Tämä luo painetta kehittää hoidon vaikuttavuutta ja lisätä asiakkaan osallisuutta hoitoprosessiin olemassa olevilla resursseilla. Asiakkaalle tulisi tulla tunne, että hän voi osallistua saamaansa hoitoon.

Daremon & Haglundin (2008, 131.) tutkimuksella osoitettiin, että nuoremmat ja vastentahtoisesti hoidossa olleet olivat yleisesti ottaen tyytymättömämpiä hoitoonsa, kuin muut asiakkaat. Tutkimuksessa havaittiin, että hoitopaikan ympäristöllä ja sen arvoilla oli vaikutus asiakkaiden kokemuksiin saamastaan hoidosta. Osallisuuden näkökulmasta kes-

keistä oli, että hoitosuunnitelma tehtiin yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa. Asiakkaan kanssa puhuttiin hänen odotuksistaan hoitoa kohtaan ja asiakkaalle mahdollistettiin vastuunottaminen omasta hoidostaan. Asiakkaalle myös mahdollistettiin erilaisiin aktiviteetteihin osallistuminen.

Tutkimuksen mukaan osallisuus toimintaterapiassa tarkoittaa, että ongelman määrittelyssä, työskentelyn tavoitteiden asettamisessa ja työskentelyn suunnittelussa asiakas on keskeisesti mukana. Toimintaterapeuttien mielestä kuitenkin yli 20 prosenttia asiakkaista on jollain tavalla riippuvainen terapeutistaan. Tutkimukseen osallistuneiden toimintaterapeuttien mielestä asiakkaiden osallistuminen prosessiin on keskeistä, siihen tulee panostaa ja pyrkiä entisestään lisäämään. Osallisuuden toteutumisen suurimmiksi esteiksi toimintaterapeutit nimesivät organisaatioiden rakenteet, taloudelliset resurssit ja asiakkaiden puutteelliset tiedot osallisuuden mahdollisuuksista. (Kjellberg ym. 2012, 421.)

#### 4.4.1 Lapsen osallisuus

YK:n lasten oikeuksien sopimus, Suomen perustuslaki, lastensuojelulaki, laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta sekä laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista puoltavat lapsen oikeutta osallisuuteen asioissa, jotka koskevat hänen elämäänsä. Lapsen osallisuuteen vaikuttaa myös lapsen suhde aikuisiin ja heidän käyttämäänsä valtaan. (Seikkula 2014, 18.) Lapsen osallisuuden perustan muodostaa lapsen kohtaaminen ja esillä pitäminen, huomioiminen päätöksenteossa sekä oikeus häntä koskevaan tietoon (Matikka 2015, 11).

Lapsen identiteetin kehittymisen kannalta on merkityksellistä, että lapsi saa olla osallinen ja mukana asioiden käsittelyissä. Mukana oleminen perheen lähipiirin elämässä laajentaa lapsen ymmärrystä siitä, kuka lapsi on ja mihin hän kuuluu. Omien asioiden hoidossa mukana oleminen antaa lapselle kuvan siitä, että hänen mielipiteensä ja ajatuksensa ovat tärkeitä. Osallisuus voidaankin nähdä tärkeänä osana lapsen kasvua ja kehitystä. Osallisuus opettaa elämästä ja yhdessä olemisesta. (Seikkula 2014, 20.)

Lapsen osallisuuden käsite määritellään monin eri tavoin. Osallisuuden toteutumisesta voidaan erottaa viisi erillistä tasoa. Ensimmäisellä tasolla lasta kuunnellaan, toisella tasolla lasta tuetaan ilmaisemaan mielipiteensä, kolmannella tasolla lapsen näkemykset

huomioidaan, neljännellä tasolla lapsi on osa päätöksentekoprosessia ja viidennellä tasolla lapsi saa jaettua vastuuta ja valtaa. (Seikkula 2014, 21.) Lapsen osallisuuden eriliset tasot ovat tiivistetty kuvioon 4.



Kuvio 4. Lapsen osallisuuden tasot (mukaillen Seikkula 2014, 21).

Lapset kokevat tutkimuksen mukaan tärkeäksi sen, että heille kerrotaan asioista, jotka tulevat tapahtumaan. Lapset tarvitsevat myös muutoksille selityksen, syyn miksi ne tapahtuvat. Tutkimus osoitti, että lapset, joille ei kerrottu tulevista muutoksista kokivat jääneensä täysin asian ulkopuolelle. Tulevista muutoksista on myös hyvä kertoa tarpeeksi ajoissa, jolloin lapsille jää aikaa käsitellä muutoksia. Osallisuuden näkökulmasta onkin merkittävää, että lapsi saa muodostaa asiasta oman mielipiteensä ja kysellä niistä kohdista, joita ei ole vielä ymmärtänyt. (Seikkula 2014, 25.)

Tutkimuksen mukaan vanhempien erotilanteissa lapset joutuvat joskus tilanteisiin, joissa he eivät haluaisi olla mukana. Jos vanhempien erotilanteen vuoksi heidän keskinäiset välinsä ovat tulehtuneet, joutuvat lapset toimimaan vanhempien välisen kommunikaation välikkappaleina. Jos välitettyjen viestien sisältö on asiallinen, toimivat lapset mielellään tehtävässä. Mutta viestien ollessa negatiivisia, eivät lapset haluaisi niitä toimittaa. Erotilanteissa lapset joutuvat helposti osallisiksi vanhempiensa välisiin riitoihin. Vanhemmat saattavat myös jakaa lapsilleen salaisuuksia ja kieltävät heitä sitten kertomasta asiaa toiselle vanhemmalle. (Seikkula 2014, 26-27.)

#### 4.4.2 Osallisuus terveys- ja sosiaalipalvelujen suunnittelussa

Yhteiskunnan muutoksissa ja kehittämisessä osallisuuden edistäminen on keskeisessä osassa. Sosiaali- ja terveydenhuollon lakiehdotuksissa ja maakuntauudistuksessa osallisuuden käsite on vahvasti esillä. (Koivisto ym. 2018, 7.) Julkisen sektorin palveluiden tuottamiseen on kansainvälisesti haluttu ottaa mukaan ajatus kansalaisten osallisuudesta. Tämä vaatii toimintakulttuurin uudistamista suomalaisen julkisen palvelutuotannon järjestelmältä. Tulevaisuuden kunnilta odotetaan, että kuntalaiset voivat vaikuttaa kunnan tuottamien palveluiden kehittämiseen. (Viinikka 2017, 1.) Hallituksen kärkihankkeen Palvelut asiakaslähtöisiksi lähtökohtana on, että asiakkaiden kokemukset huomioidaan sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämisessä (Koivisto ym. 2018,7).

Suomen voimassa oleva sosiaali- ja terveyslainsäädäntö korostaa osaltaan asiakkaan osallistumista saamansa palvelun suunnitteluun. Sosiaali- ja terveysuudistus pyrkii lisäämään entisestään asiakkaan osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia. Asiakasosallisuus tarkoittaa asiakkaan osallistumista palvelun suunnitteluun, tuottamiseen, kehittämiseen ja arviointiin. Asiakasosallisuuden toteutuminen edellyttää vuorovaikutusta. Asiakasosallisuus voi ilmetä esimerkiksi kokemusasiantuntijuutena, asiakaskehittäjätoimintana ja palvelumuotoiluna. Asiakasaosallisuuden tavoitteena on saada aikaiseksi parempaa palvelua, joka vastaa oikea-aikaisesti oikeiden asiakkaiden tarpeisiin. (Linnamäki 2017, 1623.)

Kansalaisten osallisuuden vahvistaminen palveluissa voidaan jakaa neljään erilaiseen lähestymistapaan. Ensimmäisessä, epäsuoran poliittisen demokratian näkökulmassa, kansalaiset nähdään äänestäjinä tai vaaleilla valittuina edustajina. Tavassa osallisuus tapahtuu edustajien kautta yhteisön edun turvaamiseksi. Toisessa, osallistuvan demokratian näkökulmassa, kansalaisten osallistuminen palveluiden kehittämiseen tapahtuu ensisijaisesti kolmannen sektorin kautta. Palveluja kehitetään isomman ryhmän edun mukaisesti, kyseisen ryhmän ääni pyritään nostamaan virallisten edustajien ja päättäjien tietoisuuteen. Kolmas näkökulma ilmenee kuluttajuutena, jolloin palveluihin pyritään tuomaan markkinalähtöisyyttä. Kuluttajanäkökulma ei vaadi kansalaisilta perehtymistä palveluiden tuottamiseen. Neljäs osallisuuden vahvistamisen näkökulma nostaa kansalaiset osallistumaan yhteistuottajina palveluiden kehittämiseen. (Viinikka 2017, 13.)

Asiakkaiden osallistumisella julkisten palveluiden kehittämiseen syntyy monia etuja. Palveluista saadaan toimivimpia ja paremmin tarpeeseen vastaavia. Käyttäjien osallistumisen myötä lisääntyy palvelun arvo ja luotettavuus muiden käyttäjien mielessä. (Viinikka 2017, 15.) Asiakasosallisuuden toteutumisesta hyötyvät kaikki toimijat. Asiakkaan näkökulmasta palveluun pääseminen on helpompaa ja palvelut kohtaavat paremmin asiakkaan tarpeen. Asiakkaan on myös helpompi sitoutua ja ottaa vastuuta omasta palveluprosessistaan. Osallisuus lisää asiakkaan itseluottamusta, jonka uskotaan vähentävän riippuvuutta palveluista tulevaisuudessa. Sosiaali- ja terveysalan ammattilaisen näkökulmasta palvelun vaikuttavuus paranee, jolloin myös ymmärrys asiakkaan tilanteesta on parempaa. Tämä lisää puolestaan työn mielekkyyttä, joka parantaa työhyvinvointia. Palveluketjut ovat toimivammat, joka hyödyttää palvelun tuottajaa. Paremman asiakasymmärryksen myötä asiakkaille pystytään tuottamaan arvoa, joka lisää kilpailukykyä. Palvelunjärjestäjä puolestaan hyötyy siten, että palvelut ovat yhdenvertaisia ja integroitavia. (Linnanmäki 2017, 1623-4.)

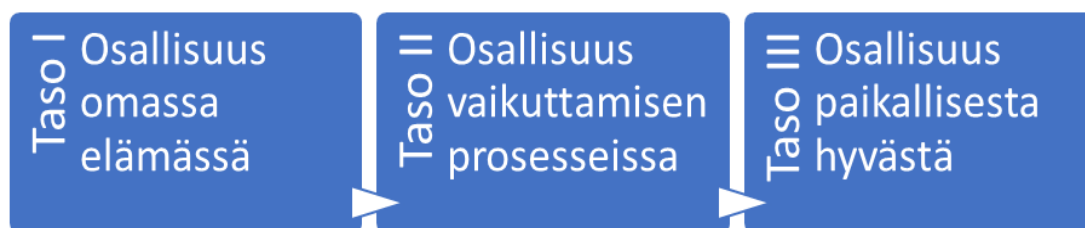
Hyödyistään huolimatta kansalaisten osallisuudella on kuitenkin omat haasteensa. Yleisimpänä ongelmana pidetään, miten kehittämistyöhön osallistuneet kansalaiset edustavat kaikkia palveluiden loppukäyttäjiä. Tutkimusten mukaan korkeasti koulutetut ovat innokkaampia osallistumaan palveluiden kehittämiseen kuin muut. Tämän lisäksi kehittämistoiminnan ulkopuolelle jäävät usein etniset vähemmistöt. Osallisuuden kautta palvelusta saatetaan räätälöidä liian pirstaleinen, jolloin se vastaa vain pienen kehittäjäryhmän tarpeisiin. Uhkana voidaan pitää, ettei asiakkaiden osallisuudelle välttämättä anneta merkitystä varsinaisessa kehittämistoiminnassa. (Viinikka 2017, 17-18.)

Asiakasosallisuuden näkökulma on kohtuullisen uusi suomalaisessa terveydenhuollossa. Tästä syystä ei vielä ole tutkimustietoa asiakasosallisuuden vaikutuksista annetun hoidon laatuun ja asiakaskokemukseen. (Linnanmäki 2017, 1624.) Tärkein organisaation voimavara on sitoutunut ja palveluhenkinen henkilöstö. Asiakasrajapinnassa työskentelevät ihmiset mahdollistavat, että asiakas saa onnistuneen asiakaskokemuksen sekä tunteen siitä, että he ovat osallisia. (Viinikka 2017, 75.)

Ihmisten aktiivisuus on muotoutumassa uudella tavalla. Voidaan puhua niin sanotusta neljännestä sektorista. Neljäs sektori kykenee aktivoitumaan nopeasti, koska sitä ei rasita raskas toimintaorganisaatio. Neljännen sektorin toiminnasta voidaan puhua esimerkiksi silloin, kun joukko ihmisiä järjestää sosiaalisen median avulla jonkin kertaluontoisen tapahtuman. (Koivisto ym. 2018, 7.)

#### 4.5 Osallisuuden vahvistaminen

Osallisuuden vahvistamisen toimintamallit voidaan jakaa kolmeen osallisuuden tasoon, jotka ovat osallisuus omassa elämässä, osallisuus vaikuttamisen prosesseissa ja osallisuus paikallisesta hyvästä. Ne ovat koottu kuvioon 5. Osallisuuden lisääminen omassa elämässä toteutetaan pääsääntöisesti yksilöllisin voimavarakeskeisin toimintatavoin. Kun toimintaympäristöstä tulee hallittavampi, lisää se asiakkaan omia resursseja. Vaikuttamisen prosesseissa osallisuutta kasvatetaan lisäämällä asiakkaiden vaikutusmahdollisuuksia, pääasiallisesti keskustelujen kautta. Kokemusten jakamista voidaan pitää osallistumisen tärkeänä ulottuvuutena, jolloin syntyy tunne siitä, että on tullut kuulluksi ja arvostetuksi. Osallisuus paikallisesta hyvästä rakentuu sen varaan, että rikotaan vanhoja toimintatapoja. Ammattilaisen ja asiakkaan välillä ei ole selkeitä rajoja, ammattilainen ei ohjaa toimintaa. Näin pyritään saamaan asiakkaalle kiinnittymispinta yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen, jolloin omatoimijuuden ja tasavertaisuuden periaatteet korostuvat. (Koivisto ym. 2018, 4.)



Kuvio 5. Osallisuuden tasot (mukaillen Koivisto ym. 2018, 4).

Asiakkaan osallisuuden vahvistamisen hoitomalli on lähtenyt vahvasti kehittymään toimintaterapiassa. Keskeistä osallisuuden vahvistamisessa on, että henkilökunnan ja asiakkaan välille muotoutuu luottamuksellinen, vakaa suhde. Asiakkaalle tulee antaa mahdollisuus tehdä asiakkuutensa koskevia valintoja, koska hän on tilanteensa asiantuntija. Hoidon tulee olla suunnitelmallista ja tavoitteellista sekä ennen kaikkea tukea asiakasta niin, että hän voimaantuu. (Daremo & Haglund 2008, 132.) Tutkimukset ovat osoittaneet, että asiakkaalla on paremmat mahdollisuudet saavuttaa kuntouksen tavoitteet, jos hän on itse osallistunut tavoitteiden laatimiseen. Asiakkaat ovat myös valmiimpia tekemään enemmän töitä saavuttaaksensa ne. Kuntouksen puolella on entistä enemmän siirrytty ajatusmalliin, jossa lisätään asiakkaan vaikutusmahdollisuuksia ja osallistumista. Tavoitteiden asettamisessa keskitytään entistä enemmän ongelmien sijaan voimavaroihin. Voimavarakeskeisyys lisää asiakkaan toiveikkuutta ja uskoa selviytymisestään. (Veijola ym. 2015, 32-33.)

Mielenterveydenhäiriöstä kärsivillä asiakkailla voi olla vaikeaa osallistua oman asiakasprosessinsa määrittelyyn. Työntekijöillä tulee olla sellaiset kyvyt, että hän saa asiakkaan osallistumaan omien kykyjensä mukaisesti. Tämä vaatii työntekijöiltä kykyä olla empaattisesti läsnä asiakkaalle ja käydä asiakkaan kanssa läpi eri vaihtoehtoja hoidon suhteen. (Kjellberg ym. 2012, 425.)

Dialogiset työtavat mahdollistavat asiakkaan osallistumisen. Näille työtavoille on tyypillistä konteksti- ja tilannesidonnaisuus, jolloin työntekijän rooli vaihtelee tilanteiden mukaan. Työntekijän tulee olla tietoinen onnistuneen dialogin määritelmästä. Onnistuneessa dialogissa on ratkaisevan tärkeää ammattilaisen suhtautuminen asiakkaaseen. Osallisuus pohjautuu siihen, että asiakas tulee kohdatuksi ihmisarvoisesti ja oikeudenmukaisesti. Dialogiset työtavat lisäävät asiakkaan käsitystä tilanteestaan. Ne mahdollistavat myös sen, että asiakas saa tehdä valintoja asiakasprosessin aikana ja hän saa tarvitsemaansa tietoa valintojensa tueksi. Asiakkaan osallisuudella tähdätään siihen, että asiakas tekee itse päätöksiä ja kantaa niistä vastuun. (Veijola ym. 2015, 34.)

Asiakkaiden ja ammattilaisten välisen yhteistyön keskeisenä tavoitteena pidetään vahvaa osallisuutta. Palvelujen kehittämisen näkökulmasta on tärkeää, että asiakkailla on mahdollisuudet osallistua kehittämistyöhön, jolloin palvelukokonaisuudesta saadaan mahdollisimman toimiva. (Perälä ym. 2014, 192.)

## 5 KEHITTÄMISPROJEKTIN TOTEUTTAMINEN

Kehittämiprojekti on aikataulutettu, toimintaympäristöönsä kiinteästi kuuluva, kestoltaan rajattu kokonaisuus, jonka toteuttamisesta vastaa projektia varten perustettu organisaatio. Se on aina kertaluontoinen. Projektin alussa sille asetetaan tavoitteet, jotka pyritään saavuttamaan tiettyjen panosten avulla projektin päättyessä. (Silfverberg 2013, 6; Paasivaara ym. 2013, 20.) Kehittämiprojektin avulla luodaan uusi, entistä parempi toimintamalli. Projektimaisen työskentelyn vahvuutena on se, että työskentely keskittyy ongelmanratkaisuun. (Paasivaara ym. 2013, 14-15.) Tämän kehittämiprojektin aikataulu ja projektin eteneminen esitellään tässä luvussa. Kehittämiprojektin lähtökohdat ovat avattu jo luvussa 2.

### 5.1 Projektiorganisaatio

Projektilla tulee olla selkeä ja toimiva projektiorganisaatio. Projektiin kuuluvien ihmisten vastuut ja roolit tulevat olla kaikkien osapuolten tiedossa. Projektin seuranta- ja raportointikäytännöt perustuvat yhteistyöhön ja osallistumiseen. (Silfverberg 2013, 7.) Kehittämiprojekti toteutettiin kolmikantamallin mukaisesti. Kolmikantamallilla tarkoitetaan tässä kehittämistyössä sitä, että YAMK-tutkinnon opinnäytetyö toteutettiin projektioppimisympäristössä, työelämälähtöisenä TKI-hankkeena. Mallinnuksen mukaisen kolmikannan muodostivat opiskelija, työelämän mentori ja opinnäytetyötä ohjaava opettajatuutori. (Ahonen 2015, 14).

Kolmikantamallin avulla opiskelija saa kokemusta projektijohtamisesta toimimalla projektipäällikkönä, joka vastaa projektin eteenpäin viemisestä (Ahonen 2015, 15). Raportinlaatija on toiminut tämän kehittämiprojektin projektipäällikkönä. Projektipäällikkö on vastannut projektin käynnistämisestä, suunnittelusta ja toteuttamisesta. Työelämän mentorilta projektipäällikkö saa tukea projektin läpiviemiseen (Ahonen 2015, 16). Kehittämiprojektissa mukana ollut työelämän mentori mahdollisti kehittämiprojektin toteuttamisen organisaatiossa. Mentori on antanut tukensa projektipäällikölle projektin kaikissa vaiheissa. Opettajatuutori on vastuussa kehittämiprojektin ohjauksesta (Ahonen 2015, 15). Kehittämiprojektille oli Turun ammattikorkeakoulun puolesta nimetty opettajatuutori, joka on osaltaan tukenut kehittämiprojektin läpiviemisessä. Kehittämiprojektista laadittiin toimeksiantosopimus ennen projektin aloittamista.



Kolmikantatoimijuuden vahvistamiseksi ja projektin ohjaamiseksi projektille luotiin ohjaus- ja projektiryhmä (Ahonen 2015, 14). Kehittämishankkeen ohjausryhmään kuuluivat kriisi- ja väkivaltatyön palvelupäällikkö sekä turvakodin yksikön vastaava. Ohjausryhmä oli vahvasti mukana projektin eteenpäin viemisen turvaamisessa. Ohjausryhmä antoi projektin aikana kehittämisideoita ja tuki näin projektin tavoitteiden toteutumista. Ohjausryhmältä projektipäällikkö sai kannustusta saattaa kehittämissuunnitelma valmiiseen muotoon.

Projektiryhmään kuuluivat projektipäällikön lisäksi turvakodin ohjaajat ja yksikön vastaava. Projektiryhmä osallistui aktiivisesti kehittämistyöhön. Projektiryhmä oli työskentelyssä innovatiivisesti mukana ja he auttoivat luomaan uudenlaisen asiakasprosessikuvauksen osallisuuden näkökulmasta. Projektiryhmä pysyi työskentelyn aikana muuttumattomana. Kaikki ryhmän jäsenet eivät kuitenkaan osallistuneet jokaiseen työpajaan, koska se oli työvuorosunnittelun kannalta mahdotonta. Joidenkin työpajojen aikana muutama projektiryhmään kuulunut joutui poistumaan työskentelystä päällekkäisten tehtävien takia. Työpajatyöskentelyyn osallistui vakituisten ryhmien lisäksi myös muutama AMK- tutkintoa suorittanut opiskelija, joiden harjoittelut osuivat työpajojen kanssa yhteen. Alkuperäisen suunnitelman mukaan työpajatyöskentelyyn aiottiin ottaa mukaan myös asiakkaita. Tästä suunnitelmasta luovuttiin ennen työpajatyöskentelyn aloittamista. Asiakkaiden mielipiteet päätettiin sen sijaan huomioida kohdentamalla asiakaspalautteen kaltaisia kysymyksiä muutamille etukäteen valituille asiakkaille.

Tietosuoja-asetuksella lisätään avoimuutta koskien henkilötietojen avoimuutta. Tietosuojalaki täydentää EU:n tietosuoja-asetusta kansallisella tasolla. (Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry 2019, 11.) Työpajojen työskentelyn tuloksena syntynyt materiaali ja asiakailta kerätyt tiedot ovat käsitelty Euroopan Unionin yleisten tietosuoja-asetusten ja tietosuojalain mukaisesti. Kehittämissuunnitelman aikainen materiaali on ollut koko ajan kehittämissuunnitelman projektipäällikön hallussa ja sitä on säilytetty huolellisesti koko projektin ajan. Kehittämissuunnitelman päätyttyä asiakasprosessikuvauksesta varten säilötyt materiaalit hävitettiin. Kehittämissuunnitelmaan osallistuneiden ihmisten henkilökohtaisia ajatuksia ei voida lopullisesta prosessikuvauksesta kohdentaa tiettyyn ihmiseen. Projektissa mukana olevien ihmisten henkilöllisyyttä ei voida selvittää kehittämissuunnitelman tuotoksena syntyneestä asiakasprosessikuvauksesta eikä kirjatusta raportista.

Projektipäällikkö on työskennellyt kohdeorganisaatiossa ennen projektin aloittamista useamman vuoden ajan. Projektipäällikkö osallistui kehittämissuunnitelman kaikkiin osa-alueisiin.

eisiin ja oli aktiivisesti mukana työskentelyssä, jossa rakennettiin asiakasprosessikuvauksista. Projektipäällikkö perehtyi kehittämiskohteeseen laatimalla aiheesta kirjallisuuskatsauksen uudelleen mallinnuksessa. Työpajojen sisältö rakennettiin kirjallisuuskatsauksen pohjalta. Näin ollen työskentelyssä huomioitiin aiemmin aiheesta tutkittu tieto.

Työpajat toteutettiin ennalta sovitusti ja työryhmää oli informoitu työpajojen aloituksesta ja työskentelyn tavoitteista. Työpajojen sisältöä muokattiin prosessin aikana esille tulleiden tarpeiden ja puutteiden pohjalta. Työpajoissa hyödynnettiin monipuolisia kehittämisen työkaluja, joiden avulla asiakasprosessia pystyttiin tarkastelemaan työntekijöiden ja asiakkaiden näkökulmista ja tarpeista käsin. Projektipäällikkö aloitti jokaisen työpajatyöskentelyn edellisen työskentelykerran yhteenvedolla, jonka jälkeen katseet suunnattiin uuteen työskentelytulokulmaan. Projektipäällikön vastuulla oli työpajojen välissä asiakasprosessikuvauksen muokkaaminen eteenpäin seuraavaa yhteistä työskentelykertaa varten.

## 5.2 Aikataulu

Kehittämiprojekti eteni ideointivaiheesta suunnitteluvaiheeseen, toteuttamisesta arviointiin ja lopulta syntyneen asiakasprosessikuvauksen juurruttamiseen. Kuvio 6 esittää kehittämiprojektin aikataulun.



Kuvio 6. Kehittämisprojektin vaiheet prosessina.

Kehittämisprojektin suunnittelussa tulee huomioida projektin hyödynsaajien tarpeet (Silfverberg 2013, 8). Kehittämisprojektin ideointivaihe käynnistyi syksyllä 2017. Ideointivaiheen aikana kehittämisprojektin aihe muotoutui hiljalleen toteuttamiskelpoiseksi projekti. Ideointivaiheessa keskeistä oli opiskelujen antama tuki projektin käynnistämiseksi sekä tapaamiset toteutusorganisaation, Turun ensi- ja turvakoti yhdistyksen, kriisi- ja väkivaltatyön palvelupäällikön kanssa. Kriisi- ja väkivaltatyön palvelupäällikkö toimi kehittämisprojektin työelämä mentorina. Syksyn aikana kehittämisprojektin aihepiiriksi valikoitui turvakodin asiakasprosessi.

Projektin suunnittelun alkuvaiheessa tulee olla kriittinen. Onko projektin aloittamiselle riittävät perusteet? Voidaanko suunniteltu projekti todella toteuttaa resurssien puolesta? Varsinainen projektisuunnittelu aloitetaan vasta sen jälkeen, kun projekti on alustavasti rajattu. Suunnittelun edetessä projektille määritellään tavoitteet ja sisältö. Valmisteluvaiheen päätteeksi projektille on laadittu projektisuunnitelma, joka toimii projektin johtamisen työkaluna. Projektisuunnitelma on myös projektin arvioinnin työkalu. (Silfverberg 2013, 12.)

Kehittämiprojektin suunnitteluvaiheessa, keväällä 2018, tavattiin uudelleen kriisi- ja väkivaltatyön palvelupäällikkö. Suunnitteluvaiheen tapaamisen jälkeen kehittämiprojektin aihetta päätettiin tarkastella osallisuuden tulokulmasta käsin. Tapaamisessa käydyn keskustelun perusteella päätettiin, että asiakasprosessikuvauksessa halutaan määritellä palveluntarjonta tarkasti, jolloin turvakodissa tehtävä työ saadaan tehtyä näkyväksi niin työntekijöille kuin asiakkaillekin. Tarkan palvelukuvauksen lisäksi asiakasprosessin avaamisella haluttiin tehdä näkyväksi osa-alueet, joihin asiakas voi turvakodissa ollessaan vaikuttaa. Turvakodeissa tehdään kriisi- ja väkivaltatyötä, jolla on tietyt reunaehdot. Näiden reunaehto- jen sisällä jokaisen asiakkaan kanssa tulee työskentelyyn valita asiakkaan tilanteeseensa parhaiten sopivat työskentelytavat. Tapaamisessa koettiin tärkeäksi, että asiakasprosessikuvauksella kyetään kattamaan asiakkaiden todelliset tarpeet ja odotukset palvelua kohtaan, jolloin asiakasprosessikuvauksesta täytyy rakentaa riittävän joustava. Asiakasprosessikuvauksessa päätettiin korostaa tulevaisuuden näkökulmaa, jolloin sen avulla voidaan määritellä turvakodissa tehtävän työskentelyn tavoitteet. Tapaamisen jälkeen kehittämiprojektin tavoite ja tarkoitus täydentyivät.

Projektin varsinainen toteutus aloitetaan työsuunnitelman laatimisella, johon avataan projektin toteutuksen yksityiskohdat. Työsuunnittelun pohjaksi projektille tulee luoda seuranta- ja arviointijärjestelmä, jonka avulla voidaan projektia arvioida. Projektin tavoitteita ja toimintamalleja voidaan muuttaa projektin edetessä. Projektin arvioinnin tulisi olla osallistuvaa. Projektin arvioinnin ja seurannan työkaluiksi tarvitaan riittävää raportointia. (Silfverberg 2013, 13.) Kehittämiprojektin aiheeseen perehdyttiin tiedonhaun myötä, joka toteutettiin kirjallisuuskatsauksena keväällä 2018. Suunnitteluvaihe sisälsi tutkimus- suunnitelman kirjaamisen sekä tutkimusluvan hakemisen kohdeorganisaatiosta. Tutkimusluvan saamisen jälkeen laadittiin tarvittavat sopimukset kehittämiprojektin toteuttamiselle. Suunnitteluvaiheen aikana muodostettiin ohjaus- ja projektityöryhmät. Suunnitteluvaiheen loppupuolella aloitettiin työpajatyöskentelyn suunnittelu.

Kehittämishanke toteutettiin syksyn 2018 ja alkuvuoden 2019 aikana Turun turvakodin työryhmälle pidetyissä työpajoissa. Työpajoja oli työskentelyn aikana yhteensä neljä, kehittämishankkeen projektipäällikkö oli jokaisessa työpajassa mukana. Työpajojen sisältöjä ja niissä käytettäviä menetelmiä täydennettiin työskentelyn edetessä. Työskentelyä peilattiin taustateoriaan, jolloin asiakasprosessin rakentamisessa huomioitiin kehittämishankkeen teoreettinen viitekehys. Kirjallisuuskatsaus oli rakennettu käytännönläheiseksi ja helposti työskentelyyn soveltuvaksi. Kehittämishankkeen edetessä myös teoriaa täydennettiin työryhmän työskentelyn aikana syntyneiden oivallusten myötä. Asiakasprosessikuvauksesta pyrittiin tekemään työpajoissa toimiva työväline, jota voidaan hyödyntää asiakastyöskentelyssä.

### 5.3 Työpaja I

Ensimmäisessä työpajassa, lokakuussa 2018, kehittämishankkeen työryhmä perehdytettiin hankkeen tavoitteisiin ja tarkoitukseen. Työryhmälle korostettiin sitä, että kehittämishankkeen tavoitteena on tehdä työskentelystä hallittavampaa, laadukkaampaa ja yhdenvertaisempaa. Työpajatyöskentely suunnattiin osallisuuden teemaan. Osallisuutta käytiin läpi aiemmin kehittämishankkeissa tehdyn kirjallisuuskatsauksen pohjalta, jonka jälkeen käytiin keskustelu osallisuuden merkityksestä projektityöryhmän jäsenille. Käydyn keskustelun pohjalta muodostettiin työryhmän yhtenevä käsitys osallisuudesta tässä kehittämishankkeissa.

Ensimmäisessä työpajassa hyödynnettiin niin sanotun toisen asteen toimintatutkimuksen kehittämismenetelmää, arvostavaa haastattelua (appreciative inquiry). Kehittämismenetelmän on kehittänyt yhdysvaltalainen David Cooperrider. Arvostava haastattelu rakentuu positiivisille kokemuksille. Menetelmän avulla pyritään huomioimaan yrityksen toiminnasta tapahtumia, jotka ovat onnistuneet. Näiden varaan rakennetaan entistä parempi organisaation toimintakulttuuri. Lähestymistavalla tunnistetaan olemassa olevia vahvuuksia ja hyödynnetään niitä toiminnan suunnittelussa. Työntekijät tutkivat yrityksen toimintaa ja pohtivat, mitä se olisi parhaimmillaan. Havainnoista keskustellaan yhdessä, jonka jälkeen kokemuksista koostetaan uusi, parempi visio. Arvostava haastattelu pyrkii siihen, että lopputulos on myönteinen, onnistumiseen johtava kehitysmuutos. Menetelmä luo edellytyksiä muutoksen aikaansaamiseksi. Menetelmän etuna voidaan pitää sitä, että se sitouttaa työyhteisöä muutoksen aikaansaamiseksi. (Juuti 2011, 20-21; Innokylä 2012.)

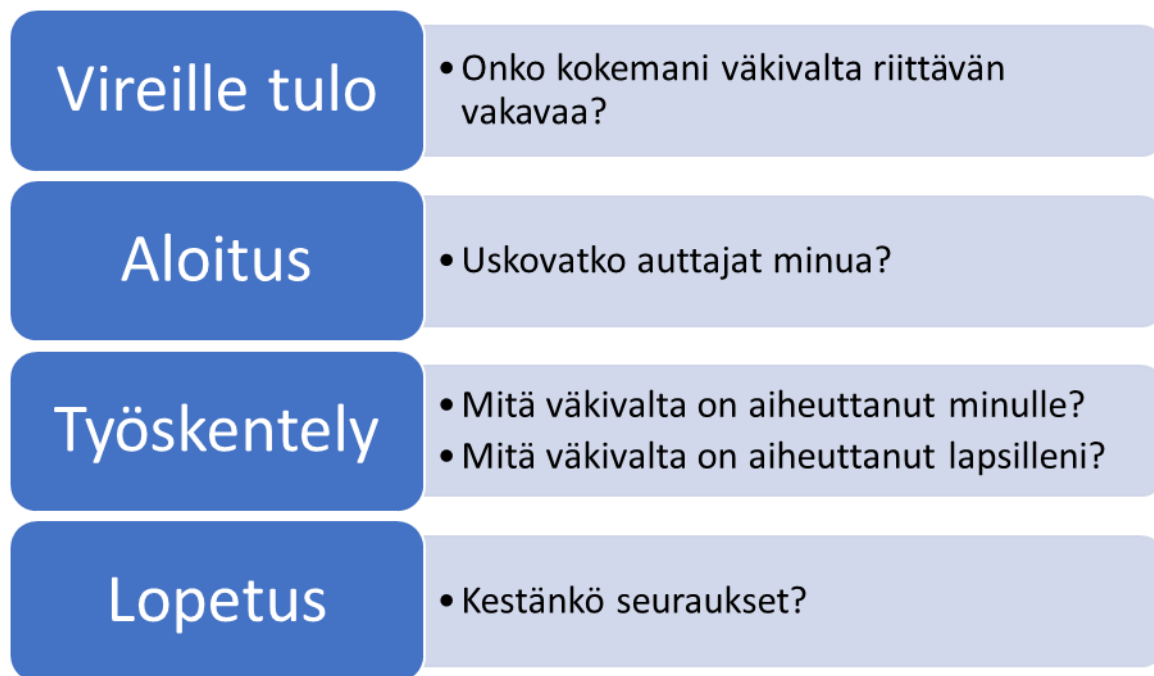
Arvostava haastattelu toteutetaan muutaman kokoontumiskerran prosessina. Menetelmä edellyttää sitä, että mukaan sitoutuu ydinjoukko, joka on vastuussa prosessin etenemisestä. Toteutus tapahtuu nelivaiheisena. Ensin tunnistetaan työyhteisön huippuhetket ja onnistumiset. Työntekijöiden jakamista onnistumistarinoista mietitään sitä, miksi ne onnistuivat. Toisessa vaiheessa rakennetaan visio siitä, minne työyhteisö haluaa päästä. Kolmanneksi luodaan strategia, joka mahdollistaa unelmiin pääsyn. Viimeisessä vaiheessa varmistetaan, että kaikki ovat menossa samaan suuntaan. (Innokylä 2012.)

Arvostavan haastattelun menetelmää hyödyntäen projektityöryhmän huomio kiinnitettiin niihin asiakaskohtaamisiin, jotka ovat jääneet hyvässä mielessä työntekijöiden mieliin. Työntekijät jakoivat työryhmälle sellaisen asiakastilanteen, jossa työntekijälle oli tuntenut saaneensa asiakkaan osallistumaan omaan prosessiinsa. Jaettujen onnistumisen hetkien jälkeen mietittiin, miksi kyseiset tilanteet olivat onnistuneita. Projektityöryhmän mukaan tilanteisiin sisältyi molemmin puolinen tunne kohtaamisen merkittävydestä. Kohtaaminen edesauttoi asiakkaan tilannetta. Asiakkaalle oli osattu antaa juuri sen verran apua, että asiakas koki saavansa tarvitsemaansa tukea mutta hänen oma toimijuutensa säilyi.

Jaettujen onnistumiskokemusten jälkeen listattiin projektityöryhmän odotukset kehitteillä olevan asiakasprosessikuvauksen suhteen. Työryhmä odotti, että asiakasprosessikuvaus avaisi turvakodissa tehtävän työn ja rajaisi työnkuvaa. Kuvauksen haluttiin olevan selkeä muttei liian rajoittava. Siihen voitaisiin myös sisällyttää työskentelyyn saatava tuki turvakodin yhteistyöverkostosta. Työryhmässä pohdittiin, että asiakasprosessikuvaus voisi olla visuaalinen kuvaus asiakkaille, johon liittyisi erillinen, lisämateriaalia sisältävä osio työntekijöille.

Prosessikuvauksessa haluttiin korostaa asiakastyönnäkökulmaa. Asiakasprosessia päätettiin tarkastella asiakkaan väkivaltakokemusta kuvaavien kysymysten kautta. Työryhmästä esille nousi erään asiakkaan pohdinta oman väkivaltatilanteen käsittelyprosessistaan. Asiakas oli jäsentänyt kokemuksiaan kysymysten kautta. Työryhmä muotoili niiden pohjalta jokaista työvaihetta kuvaavan kysymyksen. Nämä kysymykset ovat koottu kuvioon 7. Asiakkuuden vireille tulo vaiheessa mahdollinen asiakas kokee epävarmuutta kokemansa väkivallan vakavuudesta. Hän joko päätyy ottamaan yhteyttä turvakotiin tai ei. Vireille tulo vaiheessa varsinainen turvakotiasiakkuus ei ole vielä alkanut. Kun turvakotiasiakkuus alkaa, asiakas miettii, että uskotaanko häntä. Työskentelyvaiheessa asia-

kas pohtii, miten väkivalta on vaikuttanut häneen ja lapsiinsa. Turvakotityöskentelyn lopetusvaiheessa asiakas puntaroi, että kestääkö hän väkivallan seuraukset ja onko hän valmis irtaantumaan väkivaltaisesta suhteesta.



Kuvio 7. Asiakkaan näkökulmaa avaavat kysymykset asiakasprosessin eri vaiheissa.

Toimivan prosessikuvauksen katsottiin rauhoittavan asiakasta. Asiakkaan ollessa tietoinen asiakkuuden eri vaiheista, voidaan hänet paikantaa omaan asiakkuuteensa. Asiakkaalle voidaan antaa aikaa asioidensa käsittelyyn ja varmistaa, ettei hän kiirehdi omassa prosessissaan. Prosessikuvaus päätettiin laatia visuaaliselta ilmeeltään vaiheittain eteneväksi poluksi. Prosessikuvauksen laatimisessa huomioitiin erityisryhmien tuomat mahdollisuudet ja rajoitukset.

#### 5.4 Työpaja II

Toinen työpaja pidettiin marraskuussa 2018. Työpajassa projektityöryhmä laati osaamiskartat turvakodin ohjaajille ja yksikön vastaavalle. Ohjaajien osaamiskartta on liitteessä 1 ja yksikön vastaavan liitteessä 2. Osaamiskartta on osaamisen johtamisen ja kehittämisen työväline. Siihen määritellään organisaatiossa tarvittava osaaminen nykyhetkessä tai visioidaan tulevaisuuden tarpeet. Osaamiskartta voidaan tehdä yksilön, yksikön tai koko organisaation näkökulmasta. Sen työstämistä ohjaavat sille asetetut tavoitteet,

tarkkuus ja osaamisen kuvaamisen tasot. (eOsmo 2011.) Osaamiskartta pohjautuu aina organisaation visioon ja strategiaan. Osaamiskartoituksen laadinnassa tulee huomioida myös toimintaympäristön muutokset sekä asiakasryhmän tarpeet ja heiltä saatu palaute. Näin toimimalla, sen avulla saadaan yhtenäinen käsitys organisaation osaamisen tilanteesta ja mahdollisista kehittämistarpeista. Osaamiskartan avulla organisaation osaamisesta voidaan keskustella konkreettisesti. Osaamiskartta kuvaa henkilöstölle organisaation osaamisen perusvaatimukset ja jakaa vastuuta osaamisen kehittämisestä sekä suunnittelemisesta. (Porras 2008, 11-12.) Osaamiskartoituksella selvitetään, että onko työntekijöillä työhönsä tarpeelliset tiedot ja taidot, jotta työskentelyn tavoitteet voidaan saavuttaa. Osaamiskartoitus antaa myös tietoa työntekijöiden lisäkoulutuksen tarpeesta. (eOsmo 2011.)

Kehittämiprojektin projektityöryhmä laati osaamiskartat turvakodin työntekijöille asiakkaan osallisuuden näkökulmasta käsin. Osaamiskarttojen laatimisen keskeisenä ajatuksena oli työntekijöiltä vaadittava osaaminen, jotta asiakkaan osallisuus toteutuu. Työryhmä jaettiin pareihin pohtimaan osaamiskarttojen sisältöä. Yksi pareista keskittyi esimiehen osaamiskarttaan, loput miettivät ohjaajien osaamiskarttaa. Parit kirjasivat ajatuksensa ylös, jonka jälkeen syntyneet ajatukset jaettiin koko työryhmälle. Työryhmä koosti pienryhmissä syntyneistä ajatuksista yhtenäiset osaamiskartat yksikön sosiaalityöntekijälle ja ohjaajille. Osaamiskartat rakennettiin osateemoihin sen mukaisesti, miten suunnitteilla oleva asiakasprosessikuvaus ajateltiin työryhmässä rakentaa.

Osaamiskartoissa korostettiin työntekijän osaamista, jolla tuetaan asiakkaan vaikutusmahdollisuuksien lisäämistä turvakotijaksonsa aikana. Akuutissa kriisivaiheessa on olennaista, että lähisuhdeväkivallan kokija uskaltaa hakea apua oman tilanteensa selvittämiseen. Tämä on tärkeää osallisuuden ja sen kasvamisen näkökulmasta. Asiakkaan ja työntekijän välisessä luottamuksellisessa suhteessa rakentuu osallisuuden kokemuksen pohja. Tunne merkityksellisyydestä syntyy dialogisessa kohtaamisessa. Asiakkaan on saatava kokemus kuulluksi tulemisesta ja siitä, että hänellä on mahdollisuus vaikuttaa omaan asiakasprosessiinsa. Asiakkaan on hyvä saada myös kokemusta vertaisuudesta, ettei hän ole tilanteensa kanssa yksin. Osallisuuden kautta asiakkaan omat toimijuuden resurssit kasvavat ja vaikeudet voidaan kääntää omiksi voimavaroiksi. Asiakkaalle voi syntyä tarve auttaa muita samanlaisessa tilanteessa olevia. Tällöin voidaan puhua kokemusasiantuntijuuden alkuvaiheista. (Meriluoto & Marila-Penttinen 2015, 22,25.)



Läsnäolo on osaamiskarttoja yhteen kokoava teema. Osaamiskarttojen laadinnan aikana työryhmästä nousi esiin turvakotityöskentelyyn sisältyviä haasteita, joiden olemassaolo haluttiin huomioida myös asiakasprosessikuvauksessa. Ensimmäinen haaste on, että turvakodin asiakkaista vuosittain noin 30 prosenttia on maahanmuuttajataustaisia. Tämä luo haasteita osallisuuden rakentumiseen. Turvakotipalvelun sisällön ymmärtäminen ja kulttuurilliset erot vaikuttavat luottamuksen syntymiseen työntekijän ja maahanmuuttaja taustaisen asiakkaan välille. Toisena haasteena nähtiin, että viranomaistahojen asettamat toiveet turvakotijaksoa kohtaan voivat olla ristiriidassa asiakkaiden omien toiveiden ja tarpeiden kanssa, joka asettaa asiakkaan osallisuuden toteutumiselle merkittävän riskin. Työskentelyn kolmantena haasteena työryhmä näki turvakotijaksojen erilaiset pituudet. Joidenkin asiakkaiden kohdalla turvakotijakso kestää päivän, toisten asiakkaiden kohdalla jakso kestää useita kuukausia.

Osaamiskarttojen avulla työntekijöiden osaaminen koottiin käytännön toiminnaksi. Valmistuneet osaamiskartat sisälsivät työskentelyn keskeiset tavoitteet. Osaamistavoitteille määriteltiin myös osaamistasot, joiden avulla asiakkaan kohtaaminen ja asiakkaan osallisuus saadaan osaksi työntekijöiden toimenkuvaa. Arviointiasteikon avulla työntekijöiden on mahdollista kehittää omaa osaamistaan entisestään. Osaamiskarttojen myötä työyhteisö saa välineitä asiakkaan kohtaamiseen ja asiakkaan osallisuuden lisäämiseen.

Työpajatyöskentelyn jälkeen osaamistavoitteet muotoiltiin ulkoasultaan samansuuntaiseksi, jolloin kokonaisuudesta saatiin yhtenäinen. Osaamistavoitteet jaoteltiin kehitteillä olevan asiakasprosessin vaiheiden mukaisiin osaamisalueisiin. Osaamiskarttoja ei voida kuitenkaan pitää muuttumattomina, koska toimintaympäristön muutokset ja saatu asiakaspalaute peilautuvat osaamiskarttoihin.

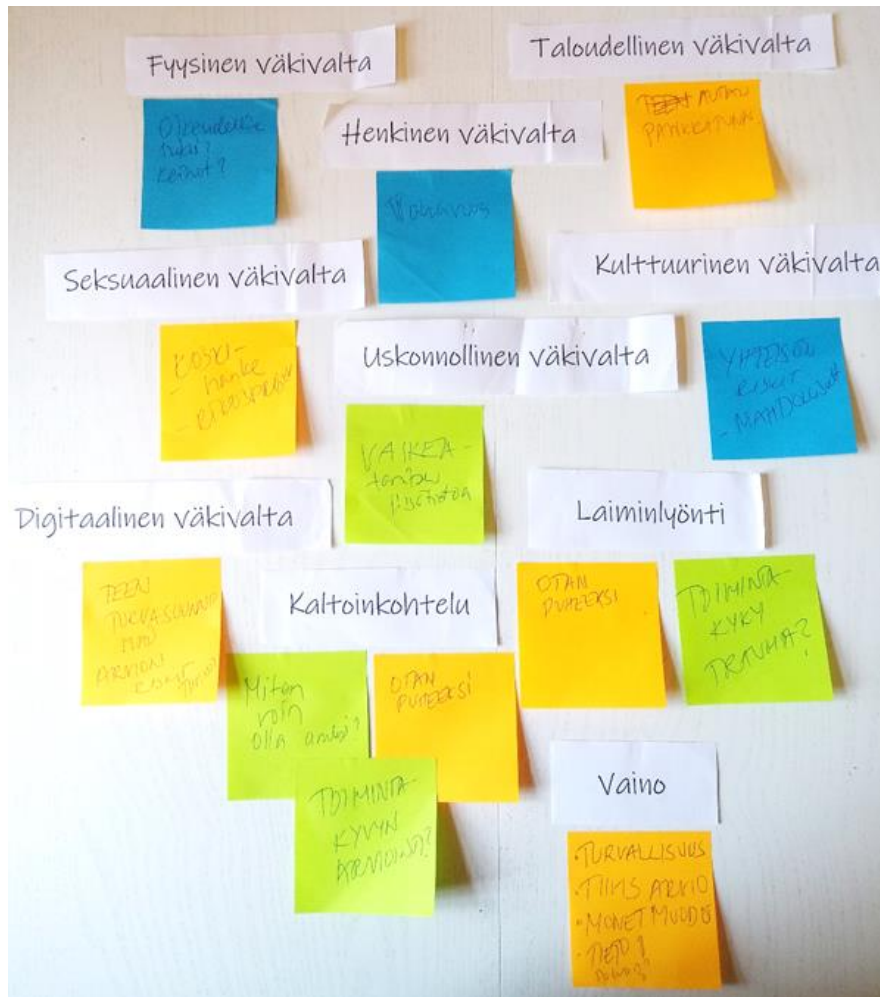
### 5.5 Työpaja III

Palvelun voidaan ajatella olevan joustava tuote, koska palvelu muotoutuu lopulliseen muotoonsa vasta siinä kohtaa, kun palvelu käytetään. Asiakas ei usein osaa etukäteen määritellä vaatimuksiaan palvelua kohtaan kovin tarkasti, vaatimukset tarkentuvat vasta palvelun käyttöhetkellä. Palvelun laatu on aina subjektiivinen kokemus, johon vaikuttavat asiakkaan odotukset, mielikuvat ja tunteet. Laatuun vaikuttaa subjektiivisten kokemusten lisäksi myös itse palvelutilanne. Mitä asiakas kokee saavansa ja miten häntä tilanteessa kohdellaan? (Rissanen 2006, 213-214.)

Turvakodin asiakasprosessin avaamisen lähtökohtana oli rakentaa asiakaslähtöinen kuvaus asiakkaan odotuksista turvakotipalvelua kohtaan. Turvakotityönä selvityksen (Ojuri & Laitinen 2015, 20.) mukaan turvakotipalveluiden sisältö näyttäytyy palvelun käyttäjälle epäselvänä. Tämä puolestaan saattaa estää palvelun tarvitsijaa hakeutumasta turvakotiin. Turvakodin asiakkaat ovat lähes poikkeuksetta kokeneet henkistä väkivaltaa, jolloin heidän itsetuntonsa on kärsinyt ja omien tarpeiden määrittely saattaa olla vaikeaa. Lähi-suhdeväkivalta aiheuttaa posttraumaattista stressireaktioita, jolloin turvakodin asiakkaat tarvitsevat omien etujensa ja oikeuksiensa ajamiseen riittävästi aikaa ja tukea väkivallattomassa ympäristössä. Tavoitteellisen työskentelyn avulla turvakodin asiakkaiden toimintakyvyn paraneminen.

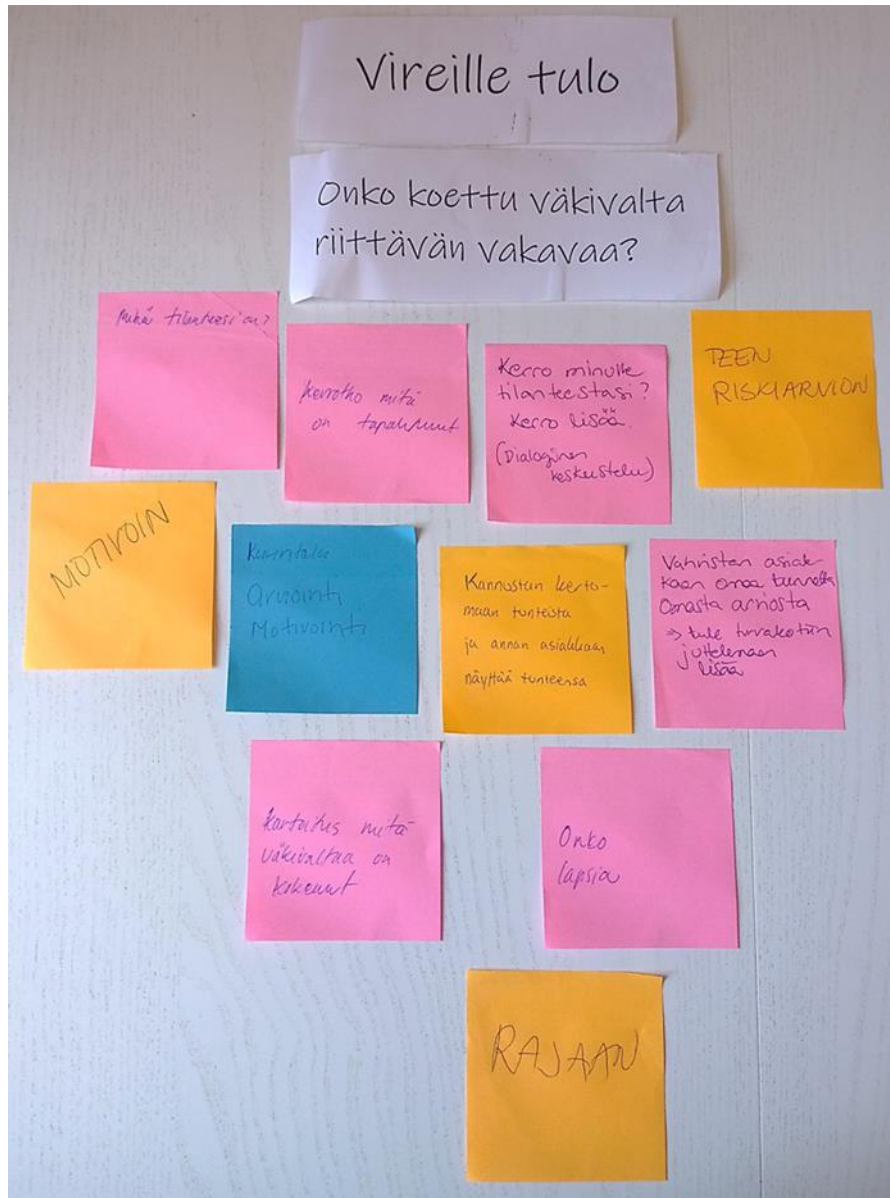
Kolmannessa työpajassa keskityttiin siihen, että arvostavan haastattelun mukainen unelmien tavoittelu konkretisoituu asiakasprosessikuvaukseen. Työpajassa asiakasprosessia rakennettiin monen eri tulokulman kautta yhteneväksi kokonaisuudeksi. Toimiva asiakasyhteistyö kytkeytyy konkreettisten tavoitteiden mukaisen ydinosaamisen ympärille (Rissanen 2006, 114). Asiakasprosessin tarkastelussa huomioitiin väkivallan eri muodot: fyysinen-, henkinen-, taloudellinen-, seksuaalinen-, uskonnollinen-, kulttuuri- ja digitaalinen väkivalta, kaltoinkohtelu, laiminlyönti ja vaino. Prosessin rakentamisessa huomioitiin myös turvakotiasiakkuuden eri vaiheet (vireille tulo, aloitus, työskentely ja lopetus), joiden mukaan turvakodin asiakasprosessia on lähestytty Turvakotipalvelujen kansallisissa laatusuosituksissa. Näiden tulokulmien lisäksi prosessia tarkasteltiin asiakkaan ajattelua keskeisesti avaavien kysymysten kautta, joiden muotoilu aloitettiin ensimmäisen työpajan jälkeen.

Työpajassa projektityöryhmän jäsenet miettivät Post-it lapuille yllä lueteltujen asiakasprosessikuvauksen lähestymistapojen alle asioita, joiden he kokivat olevan turvakotityöskentelyyn keskeisesti liittyvää. Väkivallan eri muotojen kautta työskentelyn hahmottaminen koettiin haasteelliseksi. Väkivallan eri muotojen tunnistaminen tuotti asiakasprosessikuvaukseen kuitenkin tärkeitä huomioita. Väkivallan eri muotojen alle kertyneet Post-it laput ovat koottu kuvaan 1.

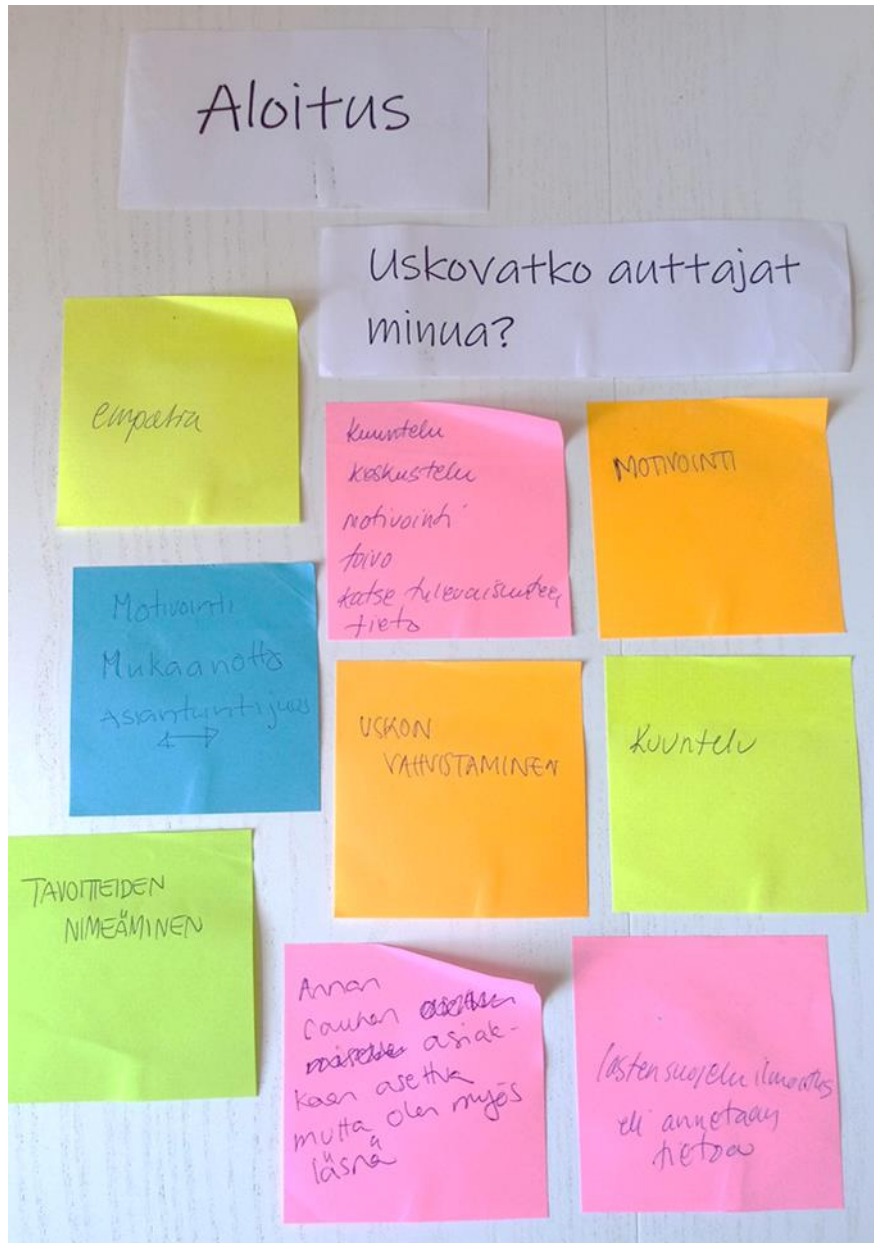


Kuva 1. Väkivallan eri muodot asiakasprosessikuvauksessa.

Asiakasprosessin vaiheisiin liitettiin asiakkaan väkivaltakokemuksen käsittelyä kuvaavat kysymykset. Kolmannessa työpajassa asiakkaan näkökulmaa avaava kysymys seurausten kestämisestä on vielä jaoteltu osaksi asiakasprosessin työskentely vaihetta. Lopullisessa asiakasprosessikuvauksessa kysymys on siirretty kuvamaan lopetus vaiheen työskentelyä. Työryhmän esille nostamat ajatukset asiakasprosessin vaiheiden mukaisesta keskeisestä työskentelystä, on koottu kuviin 2-6.



Kuva 2. Vireille tulo vaiheen ideointia.

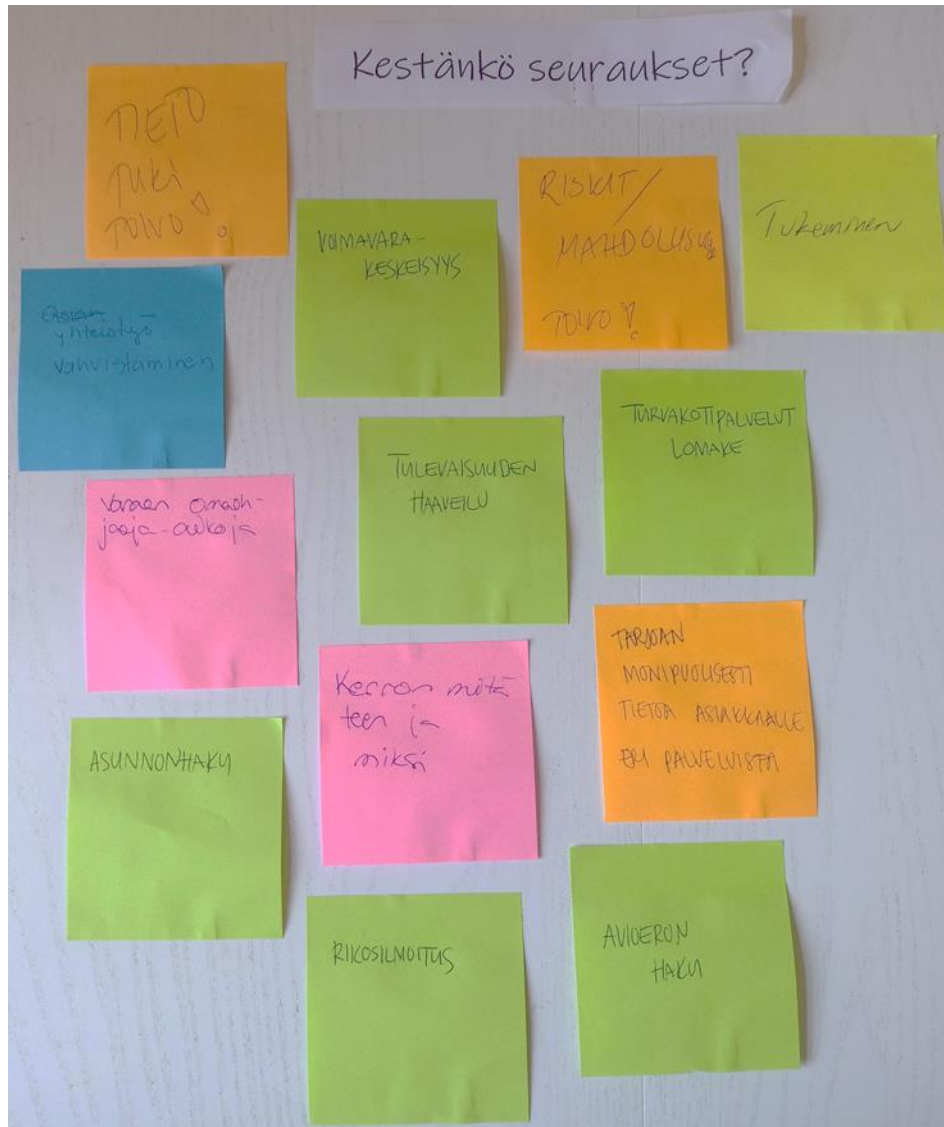


Kuva 3. Aloitusvaiheen suunnittelua.

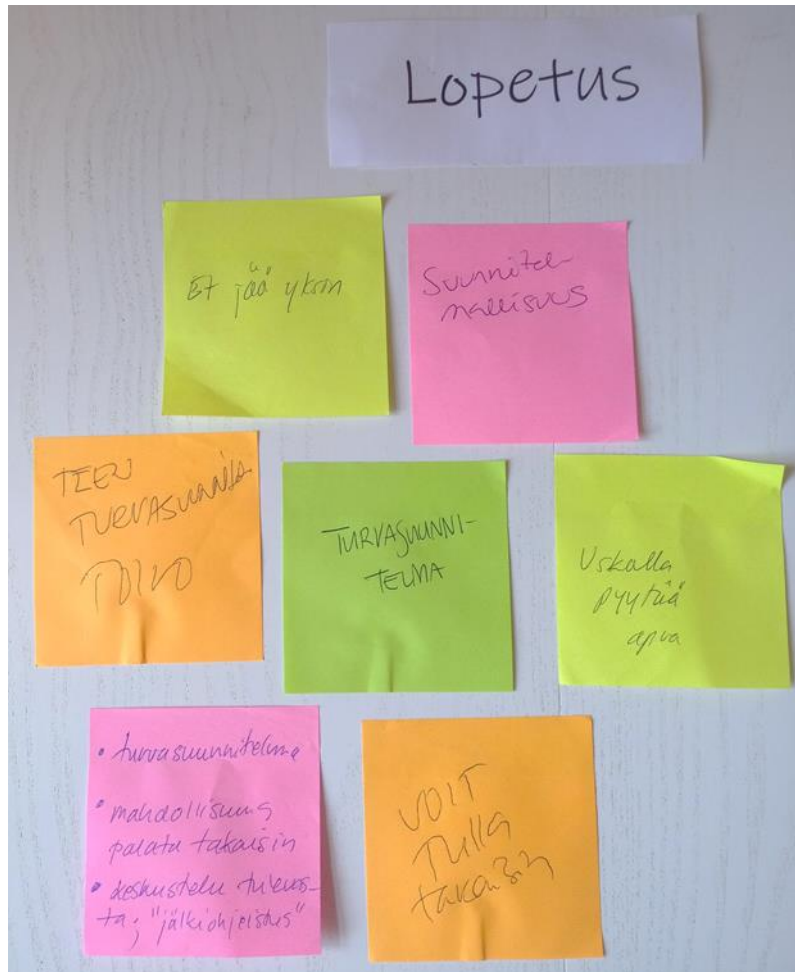


Kuva 4. Työskentelyvaiheen muotoilua.





Kuva 5. Kestätkö seuraukset?



Kuva 6. Lopetusvaiheen ajatuksia.

## 5.6 Asiakaskysely

Palvelu toteutetaan aina asiakkaalle, usein asiakkaan kanssa. Asiakkaiden näkökulman huomioiminen tulee ottaa huomioon palvelun kehittämisessä. Jos asiakasta ei oteta mukaan palvelutuotteen kehittämisprosessiin, jäävät asiakkaat helposti oman asiansa ulkopuolelle. (Rissanen 2006, 123-124.) Ennen viimeistä työpajaa, vuoden 2018 loppupuolella, kahdelta turvakodin asiakkaalta kerättiin vapaamuotoisen keskustelun avulla palautetta valmisteilla olevasta asiakasprosessikuvauksesta. Asiakkaiden tilanteet olivat hyvin erilaiset, joten koettiin, että heidän kauttaan turvakodin asiakkuudesta saadaan eri tulokulmista tietoa. Molemmat asiakkaat olivat olleet turvakodin asiakkaana jo hetken aikaa, jolloin heille oli ehtinyt muodostua turvakodin toiminnasta jonkinlainen käsitys.



Heidän tilanteensa olivat ehtineet jo tasaantua, joten arvioitiin, että heillä on jaksamista vastata muutamaa turvakotijakson toimivuutta kartoittamaan palautekysymykseen. Näin asiakkaat saatiin kehittämisprojektin toiminnan subjekteiksi.

Lähisuhdeväkivallan kokijan menettäessä uskonsa vaikeasta elämäntilanteesta selviytymiseen, tarvitaan turvakotityöntekijöiden, vertaisten ja vapaaehtoisten hyväksyntää, tukea, neuvontaa ja opastusta. Näin asiakkaan usko muutoksen mahdollisuuteen palautuu. Osallisuuden tarkastelu voimaantumisen näkökulmasta korostaa asiakasta prosessinsa vastuullisena toimijana ja kuntoutuksen varsinaisena tekijänä. Voimaantuminen painottaa yksilöä, ihmisen itsensä on löydettävä kiinnostus oman elämänsä muuttamiseen. Voimaantuminen edellyttää asiakkaalta resursseja oman elämänsä valtiaana toimimiseen. (Hokkanen & Nikupeteri 2015, 43.)

Asiakkailta kysyttiin, mikä on heidän mielestään toiminut turvakotijakson aikana. Turvakodissa oleminen koettiin turvalliseksi ja turvakodin ilmapiiri rauhalliseksi. Asiakkaat toivat esille, omien voimavarojen kasvaneen turvakotijakson aikana, koska ympäristö miellettiin väkivallattomaksi. Vastaajat kokivat, ettei henkilökunta painostanut tekemään kii-reellisiä ratkaisuja. He kokivat, saaneensa rauhassa pysähtyä pohtimaan omaa tilannetta ja tehdä tulevaisuuden ratkaisujaan rauhassa. Asiakkaat kokivat heidän yksityisyytensä olleen kunnioitettu. Työntekijöiden koettiin arvostavan asiakkaita eikä avunannon nähty tapahtuvan ylhäältä alaspäin. Turvakodin asiakkaana oleminen koettiin vaivattomaksi. Vastaajat toivat esille, että heidän yksilöllisiä toiveitaan on huomioitu turvakodin arjessa.

Vastausten perusteella voidaan todeta, asiakkaiden yksilölliset tilanteet ovat huomioitu turvakotijakson aikana ja apua on tarjottu kunkin asiakkaan tilanteeseen nähden sopivasti. Vastaajien mielestä he ovat saaneet turvakodin työntekijöiltä apua omien asioidensa eteenpäin viemisessä. He kokivat, että apua ja tukea on saanut silloin, kun sitä on tarvinnut ja sitä on saanut ottaa vastaan sen verran, kun on itse kokenut tarvitse-vansa. Asiakkaat kokivat, henkilökunnan olleen hyvin tavoitettavissa ja he ovat voineet matalalla kynnyksellä tulla keskustelemaan omasta tilanteestaan työntekijöiden kanssa. Vastaajat toivat esille, että työntekijöiden kanssa on voinut puntaroida eri vaihtoehtoja mutta omaan tilanteeseensa sopineet ratkaisut on saanut tehdä itse. Asiakkaat kertoivat, itsenäisen päätöksenteon kautta itseluottamuksensa lisääntyneen ja käsityksensä asioiden vaikuttamiseen vahvistuneen.

Kahdelta turvakodin asiakkaalta kysyttiin missä heillä on turvakodilla ollessaan ollut vaikeuksia. Vastausten perusteella voidaan todeta, että asiakkaat ovat tottuneet tarkkailemaan ympäristöään ja he reagoivat herkästi sanattomaan viestintään. ”Nämä seikat korostuvat etenkin siinä kohtaa, kun asiakas tulee turvakotiin asiakkaaksi, jolloin työntekijöiden tulisi kyetä arvioimaan asiakkaaksi pyrkivän kokonaistilanne. Asiakkaan käytös voi näyttäytyä pelkotilojen takia haasteellisena ja pelon vuoksi tilanteen läpikäyminen voi olla kuormittavaa. Väkivalta on vahvasti henkilökohtainen kokemus, joka kiinnittyy miinään, kehoon, tunteisiin ja toimintaan (Hokkanen & Nikupeteri 2015, 43).

Vastauksissaan asiakkaat korostivat turvakodin asiakkaiden yhteisvastuullisuudesta yhteisten tilojen siisteydestä ja huolehtia ettei pyykkitupaan jäisi kenenkään vaatteita lojumaan. Vastaajat toivoivat, että asiakkaille, joilla on omia lapsia, mahdollistettaisiin omaa aikaa. He ehdottivat, lapsille järjestettävän esimerkiksi kerran viikossa omaa ohjelmaa. Asiakkaat kokivat, että lapset, jotka ovat ikänsä puolesta yksinään kotioiloissa, voisivat myös olla ajoittain turvakodilla ilman vanhempansa. Vastaajat toivoivat myös aikuisasiakkaille virikkeitä kuten ristisanatehtäviä, värityskuvia ja käsitöitä.

Turvakodin asiakkailta kysyttiin, olisivatko he jaksaneet osallistua omaan asiakasprosessiinsa enemmän. Vastaajat kokivat, että heidät oli huomioitu asiakkuutensa aikana hyvin. Asiakkaan osallisuus ei ole vain kysymistä, se on asiakkaan prosessiin mukaan ottamista (Koskiluoma 2020, 9). Asiakkaiden esille tuomat asiat käsiteltiin viimeisessä työpajassa ja ne huomioitiin asiakasprosessin valmistelussa.

## 5.7 Työpaja IV

Kun asiakasta aidosti kunnioitetaan, halutaan oma osaaminen räätälöidä tukemaan asiakasta. Jokaisen asiakkaan elämäntilanne tulee nähdä yksilöllisenä. (Koskiluoma 2020,6.) Kehittämisprojektin tuotoksena syntyvää asiakasprosessikuvausta on työpajojen aikana mietitty eri tulokulmista niin sisällöllisesti kuin visuaalisestikin. Asiakasprosessikuvauksen visuaaliseksi toteuttamistavaksi mietittiin erilaisia vaihtoehtoja, joista päätettiin toteutukseen valita polun muotoon rakennettava mallinnus. Työskentelyn aikana projektityöryhmä tuli siihen tulokseen, että asiakasprosessikuvauksesta rakennetaan eri sisältöiset mallinnukset asiakkaille ja työntekijöille.

Asiakkaiden prosessikuvaukseen nostetaan keskeiset teemat ja siinä keskitytään visuaaliseen ulkomuotoon, jolloin sitä voidaan käyttää asiakastyössä hyödyksi. Työpajatyöskentelyn viimeisessä työpajassa työryhmälle esiteltiin polun pohja. Työpajan jälkeen pohjakuvaan rakennetaan muuteltavissa oleva asiakkaille suunnattu asiakasprosessikuvaus työpajatyöskentelyn pohjalta. Asiakkaiden prosessikuvauksesta päätettiin rakentaa helposti muokattavissa oleva, jolloin sitä voidaan muokata nopeastikin uusien toimintatapojen mukaiseksi. Työntekijöiden prosessikuvauksessa turvakodissa tehtävän työn sisältöä avataan enemmän, jolloin sitä voidaan hyödyntää perehdytyksen välineenä sekä turvakotityön kuvauksena.

Viimeisessä työpajassa, arvostavan haastattelun menetelmän mukaisesti, varmistettiin, että työryhmä on asiakasprosessikuvauksesta samaa mieltä ja työryhmä on valmis sitoutumaan siihen. Työpajassa asiakasprosessin ensimmäistä auki kirjoitettua versiota tutkittiin ensin pareittain. Jokainen pari tutustui asiakasprosessikuvauksen raakaversioon, joka oli jaoteltu vireille tulo-, aloitus-, työskentely- ja lopetusvaiheisiin. Kaikkiin työskentelyn vaiheisiin oli liitetty asiakkaan ajattelua avaavat kysymykset. Parit kiersivät vuorotellen jokaisen asiakasprosessin vaiheen luona, muokaten ja täydentäen kutakin vaihetta parhaaksi katsomallaan tavalla. Jokaisen parin kierrettyä asiakasprosessikuvauksen kaikki vaiheet, koottiin työparien ajatukset yhteen.

Työpajassa oli tarkoitus kerätä projektityöryhmältä Tulospuu arviointityökalua hyödyntäen palaute työskentelyn onnistumisesta ja siitä, miten työryhmä kokee, että palvelupolkua voidaan työskentelyssä hyödyntää. Tähän ei kuitenkaan jäänyt aikaa, joten projektipäällikkö päätti kerätä palautetta työryhmältä myöhemmin.

## 5.8 Asiakasprosessin viimeistely

Palvelun kehittämisellä tähdätään ensisijaisesti siihen, että asiakkaan tarpeisiin voitaisiin vastata entistä paremmin (Rissanen 2006, 210). Työpajojen jälkeen kehittämisprojektin projektipäällikkö viimeisteli asiakasprosessikuvausta peilaten sitä työpajatyöskentelyn aikana nousseisiin huomioihin ja kehittämisprojektin aikana laadittuun kirjallisuuskatsaukseen. THL julkaisi uudet Turvakotipalvelujen kansalliset laatusuositukset vuonna 2019. Asiakasprosessikuvausta tarkasteltiin näiden uusien laatusuositusten valossa. Prosessikuvaukseen lisättiin yksittäisiä asioita ja sen kielellinen muoto saatettiin kauttaaltaan samankaltaiseksi. Muokattu asiakasprosessikuvaus käytiin läpi turvakodin yksikön vastaavan kanssa. Prosessikuvauksesta saadun palautteen perusteella sen sisältöä

muokattiin vielä vähän. Asiakasprosessikuvaus esiteltiin turvakodin työryhmälle touku-  
kuussa 2019. Työryhmä koki prosessikuvaukset työskentelyn mukaisiksi eikä kokenut  
tarvetta prosessikuvauksen muokkaamiselle.

## 6 KEHITTÄMISPROJEKTIN TUOTOS

Kehittämiprojektin tulokset kertovat niistä muutoksista, jotka kehittämiprojektilla on saatu aikaan (Salonen ym. 2017, 63). Kehittämiprojektin tuotoksena syntyi asiakasprosessikuvaus Turun turvakodin työntekijöiden ja asiakkaiden käyttöön. Työntekijöille suunniteltu, kirjallinen asiakasprosessikuvaus on luettavissa liitteestä 3. Tämän pohjalta muotoiltu Osallisuuden polku, visuaalinen asiakasprosessikuvaus turvakodin asiakkaille on kuvattu liitteeseen 4. Asiakasprosessikuvaus rakennettiin joustavaksi, jolloin siitä voidaan hyödyntää kunkin asiakkaan tilanteeseen parhaiten sopivat osat.

Asiakasprosessikuvaus rakennettiin aiempaan tutkimustietoon pohjautuen. Asiakasprosessikuvauksen keskiöön haluttiin nostaa asiakkaan osallisuuden näkökulma, joka nousee vahvasti Ensi- ja turvakotien liiton toimintastrategiasta. Turvakotipalvelujen kehittämishjelmassa vuosille 2020-2023 (THL 2020b, 3-4) asetetaan tavoitteeksi tarkentaa turvakodin asiakasprosessin vaiheet. Kehittämiprojektin tuotoksena syntyneitä asiakasprosessikuvausta voidaan hyödyntää kansallisessa turvakotityön kehittämistyössä.

Turvakodin asiakasprosessikuvaus avaa turvakodin perustehtävän sisältöä asiakkaan näkökulmasta käsin. Asiakkaille suunnattu prosessikuvaus suunniteltiin julisteen kokoiseksi ja tekstit sijoitettiin metsäisen polun päälle. Kun prosessikuvaus on selkeä, yksi kuva, on asiakkuudesta helpompi saada kokonaiskuva. Polku myös kuvaa matkaa, joka asiakkaan on tehtävä päästääkseen irti kokemastaan väkivallasta. Työntekijä voi turvautua prosessikuvaukseen, koska se avaa turvakodissa tehtävän työn sisällön. Asiakasprosessikuvauksen kautta uudet työntekijät, sijaiset ja opiskelijat saavat käsityksen yksikössä tehtävästä työstä, joten prosessikuvaus toimii perehdytyksen työvälineenä.

Osallisuuden lisääntyminen työntekijän ammattiroolissa mahdollistaa työntekijän henkilökohtaisten rajojen, oikeuksien ja velvollisuuksien tarkastelun. Osallisuuden toteutuminen työntekijän ja asiakkaan välillä on mahdollista vain dialogisen vuorovaikutuksen kautta. Tämän dialogisen kohtaamisen kautta on mahdollista laajentaa asiakkaan toimijuutta. Osallisuuden edellytyksenä on, että asiakas ja työntekijä ovat samalla viivalla, jakaen asiantuntijuuden ja toimijuuden. Näin molempien osaaminen täydentyy. Työntekijällä tulee olla herkkyyttä ymmärtää, missä kohtaa asiakkaan voimavarat riittävät asian itsenäiseen hoitamiseen ja missä kohtaa asiakas tarvitsee enemmän tukea. (Meriluoto & Marila-Penttinen 2015, 44.)

Työpajatyöskentelyn kautta turvakodin työryhmä on avannut yksikössä tehtävän työn sisältöä työryhmän ja asiakkaan näkökulmien kautta. Työryhmä paneutui työpajatyöskentelyn aikana osallisuuden teemaan eri tulokulmista käsin ja työskentelyssä hyödynnettiin monipuolisesti erilaisia toiminnallisia menetelmiä. Asiakasprosessikuvauksessa nostettiin asiakkaan osallisuuden teema kaiken pohjaksi. Osallisuutta on rakennettu työntekijän ammattiroolista käsin ja työryhmä on reflektoinut omaa ammatillisuuttaan suhteessa asiakkaaseen osana työskentelyä. Asiakasprosessikuvaukseen liitettiin keskeisesti asiakastyön pohjalta laaditut asiakkaan näkökulmaa avaavat kysymykset. Näiden katsottiin tuovan asiakkaan prosessin keskiöön, jota kautta myös asiakkaan ääni tulee vahvasti prosessiin mukaan. Asiakkaita on kuunneltu koko prosessin aikana, heiltä on kysytty palautetta rakenteilla olevasta prosessikuvauksesta.

### 6.1 Kehittämiprojektin tuotoksen juurruttaminen

Kehittämiprojektin lopettamisvaiheessa tulee pohtia sitä, miten projektin aikana syntynyttä tuotosta tullaan tulevaisuudessa käyttämään (Salonen ym. 2017, 66). Tulosten hyödyntämisen tueksi tarvitaan implementointisuunnitelma, jolla varmistetaan, että tulokset todella otetaan käyttöön (Paasivaara ym. 2013, 92). Kehittämiprojektin juurruttamisessa on keskitytty pääosin turvakodin sisäiseen työskentelyyn. Kehittämiprojektin tuotosta on esitelty posterilla Turun ammattikorkeakoulun alueseminaarissa keväällä 2019. Kehittämiprojektista kirjoitetaan myös artikkeli.

Kehittämiprojektin hyödynnettävyyttä on mietitty koko kehittämiprojektin ajan. Projektin alusta asti kehittämistyöhön on haluttu ottaa mukaan koko turvakodin työryhmä. Tällä pyrittiin varmistamaan, että projektin aikainen kehittämistyö ei jää irralliseksi muusta työstä. Tätä pidettiin alusta asti elintärkeänä kriteerinä kehittämiprojektin onnistumisen kannalta. Kehittämiprojektin aikana syntynyt asiakasprosessikuvaus on turvakodin työryhmän ammatillisen osaamisen kautta rakentunut mallinnus. Kehittämistyön lopputuotos on työryhmän yhteinen näkemys turvakodissa tehtävän asiakastyön sisällöstä. Asiakasprosessikuvauksen voidaan katsoa kuvastavan yksikössä tehtävän työn todellisuutta. Koska koko turvakodin työryhmä on ollut keskeisesti mukana kehittämiprojektissa, pystyy työryhmä helpommin näkemään kehittämiprojektin tuotoksen hyödyllisyyden. Asiakasprosessikuvaus voidaan helposti ottaa osaksi omaa työtä, työmenetelmäksi.

Työpajatyöskentelyn aikana muodostunut asiakasprosessikuvaus otettiin käyttöön syksyn 2019 aikana turvakodissa tehtävän asiakastyön pohjana. Asiakasprosessin kehittämiseen osallistui koko turvakodin työryhmä, joka edesauttoi uuden toimintamallin käyttöönottoa. Asiakasprosessi ei toisaalta ollut aikaisemmin käytössä olleisiin prosessikuvauksiin nähden kovin erilainen. Prosessikuvauksesta saatiin työskentelyn myötä aiempaa tarkempi. Uudenlaisen tulokulman myötä prosessikuvaukseen saatiin paremmin asiakkaan näkökulma mukaan. Asiakasprosessikuvauksen työntekijöiden versio lisättiin turvakodin perehdytyskansioon. Asiakasprosessikuvausta on hyödynnetty yksikköön tulleiden uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksessä.

Kehittämiprojektin tuotoksena syntyi työntekijöille suunnatun asiakasprosessikuvauksen lisäksi, Osallisuuden polku turvakodin asiakkaille. Asiakkaiden prosessikuvauksen versio oli kirjallisesti suppeampi, kuin työntekijöille suunnattu prosessikuvaus. Sen rakentamisessa keskityttiin visuaaliseen ilmeeseen. Osallisuuden polku on ollut kesästä 2019 asti turvakodin seinällä asiakkaiden nähtävillä. Kuva prosessikuvauksesta tullaan lisäämään myös asiakkaille asiakkuuden alkaessa annettavaan oppaaseen.

Asiakkaan kanssa Osallisuuden polkua on hyödynnetty omaohjaajatyöskentelyssä. Asiakkaan kanssa on voitu kuvan avulla käydä läpi turvakodin toimintakulttuuria. Asiakkaan on ollut helpompaa nimetä turvakotijaksolleen tavoitteita, koska prosessikuvauksen kautta, turvakodissa tehtävä työ on ollut asiakkaan suuntaan näkyvämpää. Asiakasta on voitu Osallisuuden polun avulla paikantaa omaan asiakkuuteensa, jolloin asiakasta on voitu rauhoittaa omaan prosessiinsa ja ottaa työskentelylle aikaa.

Asiakasprosessikuvauksen vahvuutena on, että se on rakennettu eri näkökulmista käsin. Kuvauksessa on huomioitu Turvakotipalvelujen kansalliset laatusuosituksset sekä Ensi- ja turvakotien liiton laatukriteerit, kansainvälisen tutkimustiedon lisäksi. Työpajojen aikana asiakasprosessikuvauksen muodostamisessa on hyödynnetty arvostavan haastattelun menetelmää ja osaamiskarttoja. Asiakasprosessia on tarkasteltu turvakodin ohjaajien ja vastaavan perustehtävän sekä lähisuhdeväkivallan eri muotojen kautta.

Kehittämiprojektin julkaisemisen jälkeen, asiakasprosessikuvausta voidaan hyödyntää kansallista turvakotitoimintaa koordinoivan THL:n kehittämisohjelman mukaisten tavoitteiden saavuttamisessa. Asiakasprosessikuvaus voidaan ottaa kaikkien Suomessa toimivien turvakotien asiakastyön pohjaksi.

## 6.2 Asiakaskysely kehittämisprojektin hyödynnettävyydestä

Kehittämisprojektin tuotoksen hyödynnettävyyden arvioinnissa on keskeistä selvittää, niiden ihmisten ajatukset, joihin kehittämistoiminta on kohdistunut (Salonen ym. 2017, 64). Valmista, kehittämisprojektin tuotoksena syntynyttä, asiakasprosessikuvausta on käytetty turvakodissa tehtävän työn pohjana lähes vuoden ajan. Kevään 2020 aikana muutamalta turvakodin entiseltä asiakkaalta kerättiin asiakaskyselyn avulla tietoa siitä, miten heidän mielestään asiakkaan osallisuus turvakodin työskentelyssä toteutui.

Asiakaskyselyn osallisuuden mittaristona hyödynnettiin osallisuuden kokemuksen kysymyspatteristoa. Käytetty mittaristo on laadittu osana Sokra-hanketta. Lomake sisälsi yhteensä kymmenen kysymystä. Jokaiseen kysymykseen pyydettiin vastaamaan viisiporista asteikkoa (1 on täysin eri mieltä – 5 on täysin samaa mieltä) käyttäen. Kysymyksistä on laadittu avoin verkkokysely, joka löytyy internetistä Osallisuustesti nimellä. (Isola ym. 2017, 53.) Kehittämisprojektiin kyselylomaketta muokattiin hieman, jolloin se saatiin vastaamaan enemmän turvakodin asiakkuuden näkökulmaan. Kehittämisprojektissa hyödynnetty kyselylomake on luettavissa liitteestä 5. Kyselylomakkeissa ei kerätty vastaajilta taustatietoja eikä mitään sellaisia tietoja, joiden perusteella vastaaja olisi voitu jälkikäteen tunnistaa. Näiden ei katsottu olevan kyselyn hyödynnettävyyden kannalta oleellisia.

Kyselyyn vastasi kaiken kaikkiaan viisi turvakodissa keväen 2020 aikana asiakkaana ollut ihmistä. Kysymykset kerättiin pääosin sellaisilta turvakodin asukkailta, joiden turvakotijakso oli jo kyselyn vastaamisen ajankohtana päättynyt. Yhden vastaajan asiakkuus jatkui kyselyn täyttämisen jälkeen vielä viikon ajan. Kyselyä varten vastaajille näytettiin Osallisuuden polusta kuva, josta he saivat niin halutessaan esittää tarkentavia kysymyksiä. Tämän jälkeen osallistujille jaettiin kyselylomake, johon he vastasivat omaan tahtiinsa.

Kyselylomakkeen ensimmäinen kysymys kartoitti sitä, miten vastaaja oli kokenut päivittäiset tekemisensä merkityksellisiksi. Vastaajista neljä oli täysin samaa mieltä ja yksi osittain samaa mieltä väitteen kanssa. Hyvinvoinnin kannalta kokemus merkityksellisyydestä on oleellista (Isola ym. 2017, 54). Lomakkeen toinen kysymys keskittyi myönteisen palautteen saamiseen turvakotijakson aikana. Kyselyyn osallistuneista kolme oli väitteen kanssa täysin samaa mieltä ja kaksi osittain samaa mieltä. Myönteisen palautteen avulla ihminen kokee itsensä merkitykselliseksi ja se lisää itseluottamusta (Isola ym. 2017, 54).



Kolmas kysymys selvitti vastaajilta, onko heihin luotettu. Vastaajista neljä oli täysin samaa mieltä väitteen kanssa ja yksi osittain samaa mieltä. Luottamus on vastavuoroisuutta. Luottamuksen rakentuminen vaatii aikaa. Luottamuksen kokemuksen puute rajoittaa toimijuutta. (Isola ym. 2017, 54.)

Kyselylomakkeen neljännellä kysymyksellä selvitettiin, olivatko vastaajat kokeneet saaneensa apua silloin, kun he ovat sitä tarvinneet. Vastaajista neljä oli täysin samaa mieltä väitteen kanssa ja yksi osittain samaa mieltä. Lomakkeen viides kysymys etsi vastausta siihen, onko vastaaja kokenut olevansa tarpeellinen muille ihmisille. Yksi vastaajista oli väitteen kanssa täysin samaa mieltä, kaksi osittain samaa mieltä ja yksi ei ollut samaa eikä eri mieltä väitteen suhteen. Tarpeellisuuden kokemus liittyy läheisesti siihen, että kokee olevansa merkityksellinen ja kykenevä vaikuttamaan (Isola ym. 2017, 54). Kuu-dennella kysymyksellä vastaajilta selvitettiin, kokivatko he saaneensa vertaistukea muilta turvakodin asiakkailta. Vastaajista kolme koki olevansa täysin samaa mieltä ja kaksi melkein samaa mieltä väitteen kanssa. Kyselylomakkeen seitsemäs kysymys kartoitti vastaajien käsitystä, ovatko he pystyneet tavoittelemaan itselleen tärkeitä asioita. Vastaajista kolme oli väitteen kanssa täysin samaa mieltä, yksi osittain samaa mieltä ja yksi vastaajista ei ollut samaa eikä eri mieltä väitteen kanssa. Jos ei näe omia mahdollisuuksiaan tavoitella itselleen merkityksellisiä asioita, ei niitä kohden kykene menemään (Isola ym. 2017, 54).

Lomakkeen kahdeksas kysymys kartoitti sitä, miten vastaajat olivat kysyneet vaikuttamaan asiakkuuteensa. Vastaajista kolme oli väitteen kanssa täysin samaa mieltä, yksi osittain samaa mieltä ja yksi vastaajista ei ollut samaa eikä eri mieltä väitteen kanssa. Toiseksi viimeisellä kysymyksellä kartoitettiin, oliko vastaaja kokenut voivansa vaikuttaa omaan elämäänsä. Väitteen kanssa täysin samaa mieltä oli kaksi vastaajaa, osittain samaa mieltä kaksi ja ei samaa eikä erimieltä väitteen kanssa yksi vastaaja. Jos ihminen ei koe olevansa vapaa, ei hän näe toimijuutensa mahdollisuuksia (Isola ym. 2017, 55). Lomakkeen viimeisellä kysymyksellä vastaajilta kartoitettiin, että kokivatko he elämäl-lään olevan tarkoitus. Vastaajista kaksi oli väitteen kanssa täysin samaa mieltä, kaksi osittain samaa mieltä ja yksi ei samaa eikä eri mieltä. Motivaatio tarvitsee tuekseen itseensä uskomista, myönteisestä virittäytymistä ja tavoitteita (Isola ym. 2017, 55).

Vastaajat arvioivat turvakotijaksonsa olevan pääsääntöisesti varsin onnistunut, jos sitä arvioidaan osallisuuden näkökulmasta. Kyselyn perusteella vastaajat olivat saaneet myönteistä palautetta turvakotijakson aikana, jonka myötä heidän itsevarmuutensa on kasvanut ja he ovat voineet vahvempina ponnistella kohti tavoitteitaan. Tunne siitä, että

minuun on luotettu asiakkuuden aikana, oli kaikilla vastaajilla vahva. Luottamuksellisen asiakassuhteen syntyminen on asiakasprojektin onnistumisen kannalta erittäin tärkeää. Vastaajat kokivat myös saaneensa apua silloin, kun he ovat sitä tarvinneet. Apua on saatu niin työntekijöiltä kuin muilta asiakkailta.

Asiakkaiden mielipiteet jakaantuivat eniten siinä, miten he ovat kyenneet saavuttelemaan itselleen tärkeitä asioita sekä vaikuttamaan turvakodin asiakkuuteen ja elämäänsä ylipäättäen. Asiakkaiden elämäntilanteet ovat pitkään olleet kuormittuneita ja heidän on pitänyt tehdä suuria muutoksia elämäänsä saadakseen väkivallan loppumaan. Heidän elämäntilanteeseensa vaikuttaa mahdollisen eron jälkeenkin entinen puoliso. Väkipalta ei aina pääty eroon. Tilanteet ovat olleet turvakotijakson aikana kaikilla vastaajilla hyvin kuormittavia ja he ovat joutuneet puntaroimaan elämäänsä monesta näkökulmasta. Muutoksen myötä heidän on kuitenkin mahdollista saada elämänsä lopulta hallintaan ja tehdä lisää tilaa osallisuuden kokemuksille. Tunne oman elämän tarkoituksesta linkittyy kaikkiin kysymyksiin. Asiakasprosessikuvauksella on pyritty siihen, että asiakas saa elämästään kiinni ja kykenee tekemään siitä itselleen arvokkaan ja merkityksellisen.

## 7 KEHITTÄMISPROJEKTIN ARVIOINTI

Kehittämiprojektin lopuksi tulee tehdä loppuarviointi, jossa arvioidaan projektin tavoitteiden toteutumista ja aikaansaatuja muutoksia (Silfverberg 2013, 13). Kehittämiprojektin päätyttyä pohditaan, mikä muuttui kehittämiprojektin myötä ja muuttuivatko ne asiat, joiden oletettiin muuttuvan (Salonen ym. 2017, 64-65). Kehittämiprojektin arvioinnin tulee peilata tavoitteiden toteutumisen ohella koko projektin kulkuun. Parhaimmillaan projekti on oppiva prosessi, jolloin arviointia on tehty projektin kehityskaareen alusta loppuun asti. Projektisuunnitelman joustavuutta mitataan projektin edetessä. Jos tuloksiin pääseminen näyttää epätodennäköiseltä projektin edetessä, tulee alkuperäisten suunnitelmien olla muokattavia. (Silfverberg 2013, 8-9.)

### 7.1 Kehittämiprojektin perusta

Projektin syntyyn vaikuttaa aina jokin tarve (Paasivaara ym. 2013, 150). Turvakotipalvelujen kansallisissa laatusuosituksissa on kuvattu turvakodeissa tehtävän työn sisältö, työskentelyn tavoitteet ja laatukriteerit. Suositukset painottavat asiakaslähtöisyyttä. Laatusuositusten mukaan työskentely perustuu turvallisuuden, asiakkaan osallisuuden ja kunnioittamisen, luotettavuuden ja toivon luomisen periaatteille. (THL 2013, 3,19-20.) Turvakodin asiakkaiden tarpeet ovat erilaiset, joten asiakkuudet muotoutuvat hyvin erilaisiksi. Kehittämiprojektissa turvakodissa tehtävää vaativaa kriisi- ja väkivaltatyötä haluttiin avata käytännön työn näkökulmasta.

Projektin tavoitteessa jokin tarve on muotoiltu konkreettiseksi ajatukseksi, josta projekti lähtee liikkeelle (Paasivaara ym. 2013, 150). Kehittämiprojektin tavoitteena oli rakentaa turvakodin asiakasprosessista visuaalinen toimintamalli. Asiakasprosessikuvausta lähestyttiin osallisuuden näkökulmasta käsin, koska turvakodin työskentelyote korostaa asiakkaan osallisuutta. Asiakkaan osallisuuden kokemuksella on suuri merkitys siihen, miten vaikuttavana tehtyä työtä voidaan pitää. Mitä paremmin turvakodissa tehtävällä työllä pystytään vastaamaan asiakkaan tarpeisiin, sitä merkittävämpänä palvelu koetaan. Asiakkaiden itsevarmuus saadaan kasvamaan, mitä enemmän heitä saadaan osallisiksi asiakasprosesseihinsa. Tämä puolestaan vahvistaa asiakkaita ja he ovat valmiimpia tekemään töitä saavuttaakseen tavoitteensa.

Projektisuunnitelma määrittelee projektin toteuttamistavan ja siihen käytettävissä olevat resurssit (Paasivaara ym. 2013, 150). Kehittämisprojektin tarkoituksena oli saada turvakodin työryhmä osallistumaan työpajatyöskentelyyn ja rakentamaan turvakodin asiakasprosessikuvausta osallisuuden näkökulmasta käsin. Prosessikuvauksen laatimisessa hyödynnettiin monipuolisia kehittämisen menetelmiä, kuten arvostavaa haastattelua ja osaamiskarttaa. Erilaisten kehittämismenetelmien avulla asiakasprosessikuvausta voitiin tarkastella eri tulokulmista käsin. Prosessikuvaukseen pilkottiin turvakodissa tehtävän työn sisältö asiakasprosessin vaiheiden alle. Asiakas nostettiin prosessikuvauksen keskiöön, jonka vuoksi turvakodin työskentely avautui asiakkaan näkökulmista käsin. Työskentelyn lopputuloksena turvakodin asiakasprosessikuvauksesta saatiin visuaalinen toimintamalli, Osallisuuden polku.

## 7.2 Kehittämisprojektin toteuttaminen

Kehittämisprojektin itsearviointi vaatii itsekriittisyyttä ja avoimuutta. Realistista arviointia ei voi tehdä ilman rohkeutta tunnistaa kehittämisprojektiin liittyviä ongelmakohtia. (Silfverberg 2013, 14.) Kehittämisprojektissa tehdyn turvakodin asiakasprosessin pohjana hyödynnettiin tutkittua tietoa, joka kerättiin kirjallisuuskatsauksen avulla. Teorian kohdentaminen kehittämisprojektin aiheeseen koettiin haasteelliseksi. Suomalaisia turvakoteja käsitteleviä tutkimuksia löydettiin niukasti. Sen vuoksi teorian rakentamisessa huomioitiin alan spesifisiä, turvakotityötä kuvaavia selvityksiä ja suosituksia. Kansainväliset tutkimustulokset eivät olleet suomalaisen turvakotijärjestelmään suoraan verrannollisia, joten näitä tuloksia jouduttiin kehittämisprojektissa tarkastelemaan soveltuvilta osin.

Kehittämisprojektia lähestyttiin toimintatutkimuksen näkökulmasta. Lähestymistavassa kehittäminen tapahtuu yhdessä asianosallisten kanssa. Sillä pyritään saamaan muutos kehittämisen kohteena olevaan asiaan. (Eskola & Suoranta 1998, 131.) Kehittämisprojektin projektipäällikkö osallistui työpajatyöskentelyyn muun turvakodin työryhmän kanssa. Työskentelyn tuotoksena syntynyt asiakasprosessikuvaus oli kaikkien turvakodin työntekijöiden yhteinen näkemys yksikössä tehtävän työn sisällöstä. Koko työryhmän osallistuessa kehittämiseen, ei kehittäminen jäänyt irralliseksi muusta työstä.

Turvakodin työryhmä oli sitoutunut kehittämistyöhön ja työntekijöiden työskentelymotivaatio pysyi hyvänä työpajatyöskentelyn ajan. Työryhmän osallistuminen kehittämistyöhön mahdollisimman laajasti huomioitiin työvuorosunnittelussa. Työpajat pidettiin siten, että niihin pystyi osallistumaan suurin osa työntekijöistä. Kaikki työryhmän jäsenet eivät

pystyneet kuitenkin osallistumaan jokaiseen työpajaan. Työpajoihin osallistui turvakodin työntekijöiden lisäksi työssäoppimisjaksoaan yksikössä suorittaneita ammattikorkeakouluopiskelijoita. Joidenkin työpajojen aikana osa työntekijöistä joutui poistumaan kesken työpajatyöskentelyn kiireellisiin asiakastehtäviin. Turvakodin työn luonne saattoi osaltaan vaikeuttaa rauhoittumista työpajatyöskentelyyn. Projektipäällikkö informoi työpajojen välillä projektin etenemisestä työryhmää, jolloin poissaolleet saivat keskeisimmät asiat tietoonsa. Jokaisen työpajan alussa kerrattiin aikaisempi työskentely, joten kehittämistyöhön pääsi mukaan, vaikka ei olisi osallistunut aiempiin työpajoihin.

Alkuperäisessä kehittämisprojektin suunnitelmassa asiakkaat olivat asiakasprosessin kehittämistyössä vahvemmin mukana. Turvakodin asiakkaat aiottiin ottaa mukaan työpajatyöskentelyyn. Tämän arvioitiin kuitenkin olevan liian haastava osallistumisen muoto turvakodin asiakkaille. Asiakkailta olisi vaadittu paljon uskallusta heittäytyä intensiiviin, työntekijöiden kanssa yhteisesti tapahtuvaan työskentelyyn. Tutkimuksen teon peruskysymyksenä voidaan pitää sitä, mitä hyötyä tai haittaa tutkittaville tutkimuksessa mukana olosta seuraa (Eskola & Suoranta 1998, 55.) Asiakkaiden mielipiteet päätettiin sen sijaan selvittää asiakaskyselyiden avulla. Kehittämisprojektin aikana asiakkaiden ajatuksia turvakodin asiakkuudesta kysyttiin kahteen otteeseen. Ensimmäinen kysely tehtiin työpajatyöskentelyn aikana ja toinen kehittämisprojektin juurruttamisen aikana. Molempien kyselyiden näkökulmana oli osallisuus. Kehittämistyössä olisi voitu saada asiakkaiden osallistumisen taso korkeammaksi esimerkiksi järjestämällä asiakkaille suunnattu työpajatyöskentely, joka olisi ollut sisällöllisesti saman suuntainen työntekijöiden työpajojen kanssa.

### 7.3 Kehittämisprojektin tuottama hyöty

Keskeistä kehittämisprojektin arvioinnissa on sen pohtiminen, että mitä opittiin projektin aikana ja missä epäonnistuttiin (Salonen ym. 2017, 65). Kehittämisprojektin tuotoksena turvakodin työryhmän käyttöön valmistui asiakasprosessikuvaus, jonka kautta turvakodissa tehtävää työtä on voitu tarkastella yksityiskohtaisemmin. Turvakodin asiakkaiden käyttöön suunniteltiin Osallisuuden polku, joka on otettu asiakkaiden kanssa tehtävän työn käyttöön. Osallisuuden polku on ollut turvakodissa asiakkaiden nähtävillä.

Turvakodin työryhmälle pidetyn työpajatyöskentelyn tuloksena syntyi kehittämisprojektin tuotos. Kehittämisprojektin projektipäällikkö suunnitteli työpajatyöskentelyn sisällön. Pro-

jehtipäällikkö sai toteuttaa kehittämisprojektin itsenäisesti projektin kohdeorganisaatiossa. Projektipäällikkö sai kehittämisprojektin ohjausryhmältä prosessin aikana palautetta, joka huomioitiin työskentelyn eteenpäin viemisessä. Projektipäällikön rooli työryhmän jäsenenä sekä kehittämisprojektin vetäjänä toimi pääosin hyvin. Tutkimusmenetelmien valinnalla pyrittiin huomioimaan tämän kaksoisroolin olemassaolo. Projektipäällikkö osallistui jokaiseen työpajatyöskentelyyn, joten työpajojen sisältöä voitiin muokata prosessin edetessä sen mukaan, joka oli tuotoksen valmiiksi saattamisen kannalta järkevintä. Kehittämistyö pystyttiin näin pitämään teoriaan pohjautuvana. Projektipäällikkö pystyi osallistumisensa kautta varmistamaan, että työpajojen työskentely oli ymmärrettävää työskentelyyn osallistuvien mielestä.

Asiakasprosessikuvas esiteltiin turvakodin työryhmälle ennen sen julkaisemista, jolloin työryhmällä oli mahdollisuus kertoa mielipiteensä kehittämisprojektin tuotoksesta. Työryhmä koki prosessikuvauksen olleen suunnitellun mukainen, joten siihen ei katsottu olevan tarvetta tehdä muutoksia. Kehittämisprojektissa pidettyjen työpajojen viimeisellä kerralla turvakodin työryhmältä oli suunniteltu kerättävän palaute projektista. Palautteen keräämisen ei kuitenkaan jäänyt viimeisessä työpajassa aikaa. Palautteen kerääminen työryhmältä jäi lopulta kokonaan keräämättä, osittain aikatauluongelmien takia. Tämä jäi harmittamaan kehittämisprojektin projektipäällikköä, koska palautteesta olisi ollut oppimisen näkökulmasta valtavaa hyötyä.

Arvioinnissa tulee pohtia aikaansaatuisten muutosten vaikutukset kohderyhmän toiminnassa (Salonen ym. 2017, 65). Asiakkailta kerättiin palautetta valmistuneesta asiakasprosessikuvauksesta kehittämisprojektin juurruttamisen aikana. Saadun palautteen perusteella turvakodissa tehtävässä työssä on huomioitu asiakkaan osallisuus ja asiakkaat ovat kokeneet olleensa osallisina asiakkuudessaan. Asiakkaiden arvio osallisuuden toteutumisesta on kuitenkin äärimmäisen henkilökohtainen eikä siitä voida tehdä kaikkia asiakkaita koskevia päätelmiä.

Turvakodin asiakkaat ovat eläneet jatkuvan pelon alla. Mitä pidempään asiakkaan kokemus väkivallasta on jatkunut, sitä vaillinaisempaa oma kokemus osallisuudesta on. Asiakkaiden on usein vaikea tunnistaa kokemaansa väkivaltaa. Turvakodin asiakkuuden aikana väkivallan moninaisuutta tarkastellaan asiakkaan kanssa. Turvakodin työskentelyssä asiakkaan omaa osallisuutta vahvistetaan. Asiakasprosessikuvauksessa toivon luomisen teema kulkee läpi prosessin. Prosessikuvauksessa turvakodin asiakkaiden tu-

levaisuudelle luodaan turvallisemmat puitteet. Asiakasprosessikuvauksessa turvakodissa tehtävä työ pilkottiin pieniin osiin. Näin asiakkaat näkevät, että tavoitteellisessa työskentelyllä heidän tilanteensa tulee muuttumaan ja väkivallasta pääsee irti.

Turvakodin asiakasprosessin ensimmäinen vaihe on vireille tulo, vaiheessa turvakodin varsinainen asiakkuus ei ole vielä alkanut. Prosessin kannalta se on kuitenkin merkittävä. Lähisuhdeväkivalta aiheuttaa väkivallan kokijassa syyllisyyttä ja häpeää. Lähisuhdeväkivalta on usein jatkunut pitkään, kun väkivallan kokija ottaa asian ensimmäistä kertaa puheeksi kenenkään kanssa. Koska turvakotiin voi hakeutua ilman viranomaiskontaktia, voi turvakodin työntekijä olla se, joka kuulee perheen tilanteesta ensimmäisenä. Asiakasprosessikuvauksen rakentamisessa koettiin merkitykselliseksi se, että asiakasta pysähdytään kuuntelemaan läpi asiakkuuden ja häntä motivoidaan hakemaan muutosta perheen tilanteeseen. Asiakasprosessin onnistumisen näkökulmasta luottamuksellisen suhteen merkitys asiakkaan ja työntekijän välillä on merkittävä. Mikään prosessiin sisältyvä asia ei ole mahdollista ilman luottamusta. Luottamuksellisen suhteen myötä asiakkaan turvallisuuden tunne vahvistuu. Hänen on mahdollista hyväksyä tapahtuneet ja ottaa tukea vastaan.

Monet asiakkaat ovat kertoneet, että muutoksen haluamisen tarve on lopulta noussut perheeseen kuuluvista lapsista. Lapset elävät samassa väkivaltaisessa kodissa kuin perheeseen kuuluvat aikuisetkin. Prosessikuvauksen mukaiseen turvakodin työskentelyyn sisältyy vahvasti lapset. Perheeseen kuuluvat lapset huomioidaan vanhemman kanssa tehtävän työn sisällössä ja vanhemmuustyöskentelyssä. Lapsille taataan myös oma työskentely, jossa lasten kanssa käydään hänen ikätasonsa mukaisesti läpi perheen kokemaa väkivaltaa.

#### 7.4 Kehittämiprojektin vaikuttavuus

Kehittämiprojektin aikaansaannoksista voidaan tehdä päätelmiä koko projektin onnistumisesta (Paasivaara ym. 2013, 150). Turvakodin asiakkailta kysyttiin mielipiteitä turvakodin asiakkuudesta asiakasprosessimallinnuksen aikana. Palautteen antaneiden asiakkaiden mielipiteet kertoivat tyytyväisyydestä turvakotia kohtaan. Asiakkaiden sanoittamaa tunnetta osallisuudesta sisällytettiin asiakasprosessikuvaukseen kuvaamaan työntekijän ammatillista otetta asiakkuudessa.

Asiakasprosessikuvauksen vaiheet seuraavat toisiaan mutta prosessin sisältä voidaan valita parhaiten asiakkaan tilanteeseen sopivat osat. Prosessikuvauksesta saatiin rakennettua riittävän joustava, jolloin prosessit tukevat asiakkaiden yksilöllisiä tilanteita. Turvakotijakson tulee olla riittävän pitkä. Turun turvakodin yli 15-vuotiaiden asiakkaiden turvakotijaksoista noin 40 prosenttia kestää enintään viikon. Väkivallasta irti pääseminen vaatii pitkäkestoista tukea, koska väkivalta alentaa väkivallan kokijan toimintakykyä. Pysyvien muutoksia aikaansaamiseksi asiakkaan tulee olla valmis muuttamaan omaa elämänsä. Lyhyiden turvakotijaksojen aikana työskentelyssä ei ehditä asiakasprosessin työskentelyvaiheeseen. Tämän vuoksi asiakasprosessikuvauksen vireille tulo- ja aloitusvaiheeseen haluttiin ottaa esille näihin vaiheisiin sisältyvää väkivaltaspesifiä työskentelyä. Jos asiakkuus päättyisi ensimmäisellä turvakotijaksolla lyhyeen, pyritään alkuvaiheen motivoinnilla ja väkivaltatiedon antamisella viitoittamaan uutta turvakotijaksoa asiakkaan elämän myöhemmässä vaiheessa.

Asiakasprosessikuvaus rakennettiin turvakodissa tehtävän tavoitteellisen työn mallinukseksi. Prosessikuvauksen lähtökohtana on, että turvakodin asiakas määrittelee työskentelylleen tavoitteet ja työntekijät antavat tukea asiakkaalle, että tämän on mahdollista saavuttaa omat tavoitteensa. Työntekijän ammattiosaamista on antaa asiakkaalle sen verran tukea, mikä on asiakkaan tilanteeseen nähden riittävää. Toiset asiakkaat tarvitsevat enemmän tukea kuin toiset. Lähisuhdeväkivalta uhkaa väkivallan kokijan psyykkistä hyvinvointia.

Miten kehittämisprojektin tuotoksena valmistunut asiakasprosessikuvaus toimii maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kanssa? Vuosittain Turun turvakodin asiakkaista reilut 30 prosenttia on maahanmuuttajia. Osallisuuden näkökulmasta rakennettu asiakasprosessikuvaus asettaa uudenlaisen haasteen maahanmuuttajien kanssa tehtävälle työlle. Osallisuus rakentuu oman elämän osallisuuden kautta. Kaikista Turun turvakodin asiakkaista yli 90 prosenttia on naisia. Asiakkaan omassa kulttuurissa naisen asema saattaa olla hyvin erilainen suomalaiseen verrattuna. Miten tottunut asiakas on tekemään itsenäisiä päätöksiä? Näiden asiakkaiden kohdalla on työntekijän osattava antaa riittävästi tukea. Asiakkaan on kuitenkin itse kyettävä tekemään omaa elämäänsä koskevat päätökset. Asiakkaan saattaa olla vaikeaa tehdä päätöksiä, jolloin hän kokee, ettei asiakas saa tarvitsemaansa apua turvakodista.



## 7.5 Kehittämiprojektin eettisyys ja luotettavuus

Kaikki tutkimukset sisältävät loputtomasti tutkijan tekemiä päätöksiä, jokainen päätös koettelee tutkijan etiikkaa (Eskola & Suoranta 1998, 52). Kehittämiprojektissa eettiset valinnat ovat huomioitu läpi projektin elinkaaren. Projektissa noudatettiin Tutkimuseettisen neuvottelukunnan laatimia eettisen toiminnan periaatteita ihmistieteissä. Kehittämiprojektissa noudatettiin eettisten periaatteiden mukaisesti itsemääräämisoikeutta, yksityisyyttä ja vahingoittamisen välttämistä. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019, 7.)

Tutkittavan ja tutkijan välillä ei saa olla senkaltaista riippuvuussuhdetta, joka voi vaikuttaa siihen, että miten vapaaehtoisesti tutkittava haluaa osallistua tutkimukseen. Tutkimuksen teon peruskysymyksenä voidaan pitää sitä, mitä hyötyä taikka haittaa tutkittaville tutkimuksessa mukana olosta seuraa. Kaikille tutkimuksessa mukana oleville tulee kertoa riittävästi tutkimuksen luonteesta ja sen tavoitteista. On tärkeää korostaa myös sitä, että tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista. (Eskola & Suoranta 1998, 55-56). Turvakodin työryhmälle kerrottiin ennen työpajatyöskentelyn aloittamista kehittämisprojektin tarkoituksesta ja siitä mihin sillä pyritään. Kaikille kehittämisprojektiin osallistuneille turvakodin asiakkaille annettiin tarkat tiedot siitä, mitä heiltä tullaan kysymään ja miten tietoa hyödynnetään.

Tutkimukseen osallistuminen on aina vapaaehtoista. Osallistuminen voidaan keskeyttää tai peruuttaa kokonaan koska tahansa. Tutkittavilla on oikeus saada tietoa tutkimuksen sisällöstä ja käytännön toteutuksesta. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019, 8-9.) Työntekijöiden osallistuminen työskentelyyn perustui vapaaehtoisuuteen. Toisaalta työskentelystä kieltäytymiseen ei näin pienen työryhmän kesken varsinaisesti ollut mahdollisuutta, koska se olisi saatettu helposti tulkita työryhmän sisällä negatiivisesti. Työskentelyyn oli kuitenkin mahdollista osallistua omien voimavarojensa mukaan. Asiakkailta, joilta kerättiin projektin aikana palautetta, oli mahdollista kieltäytyä osallistumasta. Jokaisen osallistujan oli ennen projektiin mukaan ottamista katsottu olevan sen kuntoinen, ettei kysely rasita heidän jaksamistaan millään tavoin.

Kehittämisprojektiin osallistuneilta työntekijöiltä ja turvakodin asiakkailta ei projektin aikana kerätty minkäänlaisia henkilötietoja. Valmistuneesta prosessikuvauksesta eikä kehittämisprojektin raportista voida tunnistaa projektiin osallistuneiden henkilöiden tietoja. Prosessikuvauksesta ei voida myöskään erottaa kenenkään henkilökohtaisia mielipi-

teitä. Kaikki kehittämisprojektin aikana kerätyt taustamateriaalit ovat säilytetty huolellisesti eikä näihin ole ollut kehittämisprojektin projektipäällikön lisäksi pääsyä ulkopuolilla henkilöillä. Materiaalit hävitettiin projektin päättymisen jälkeen. Kehittämisprojektista kirjoitetusta raportissa kunnioitettiin muiden tekemää työtä ja siinä huomioitiin lähdeviitteiden kirjaamisesta annetut ohjeet.

Kehittämisprojektin luotettavuutta lisättiin sillä, että projektin vaiheet avattiin siitä kirjatussa raportissa mahdollisimman tarkasti. Kirjallisuuskatsauksesta raporttiin avattiin hakusanat ja käytetyt tietokannat. Kehittämisprojektiin mukaan valitut tutkimukset täyttivät tarkat kriteerit ja ne olivat julkaistu viimeisen viiden vuoden aikana.

Luotettavuuden lisäämiseksi kehittämisprojektissa suunnitellusta asiakasprosessikuvauksesta kerättiin turvakodin työryhmältä jatkuvasti palautetta. Turvakodin asiakkaiden mielipidettä kehitteillä olevasta prosessikuvauksesta kerättiin työpajatyöskentelyn aikana. Valmiista mallinnuksesta kerättiin asiakaspalautetta uudelleen sen jälkeen, kun prosessikuvausta oli hyödynnetty turvakodissa tehtävän asiakastyön pohjana lähes vuosi. Kehittämisprojektin etenemisestä tiedotettiin projektityöryhmän lisäksi projektin ohjausryhmää.

## 7.6 Jatkokehittämisideat

Asiakasprosessien yhtenäisyys kansallisella tasolla on asetettu tavoitteeksi turvakotipalvelujen kehittämisohjelmassa vuosille 2020-2023. Tarkoituksena on, että asiakasprosessin vaiheita tarkennetaan. Prosessikuvauksen pohjana käytetään Turvakotipalvelujen kansallisia laatusuosituksia. (THL 2020b, 3-4). Kehittämisprojektin asiakasprosessilla on avattu Turun turvakodissa tehtävän työn sisältö. Prosessikuvausta voidaan hyödyntää THL:n kehittämistyössä.

Turun turvakodissa on kehitetty lasten kanssa tehtävälle työlle omaa prosessikuvaustaan osittain rinnakkain aikuisten asiakasprosessikuvauksen kanssa. Jatkokehittämistyössä lasten prosessikuvaus pyritään yhdistämään aikuisten prosessikuvaukseen. Turun ensi- ja turvakoti ry on osahankkeena mukana NEA – Nais erityisyys asunnottomuustyössä hankkeessa. Kolmivuotista (2018-2020) STEA-rahoitteista hanketta koordinoi Y-säätiö. Hankkeen alla toimii kahdeksan osahanketta. (Y-säätiö, 2020.) Osana Turun ensi- ja turvakodin osahanketta turvakodin asiakasprosessia tullaan tarkastelemaan taloudellisen osaamisen näkökulmasta.

Kehittämiprojektin pohjalta muodostuneen asiakasprosessikuvauksen pohjalta turvakodin työryhmä tulee muotoilemaan tsekkauslistan niistä asioista, joita työntekijän tulee ottaa huomioon turvakotiin saapuvaa, uutta asiakasta haastatellessaan. Asiakasprosessikuvausta hyödynnetään asiakkaille suunnatun työkirjan laatimisessa.

## 8 KEHITTÄMISPROJEKTIN LOPUKSI

Kehittämiprojekti on ollut projektina varsin opettavainen kokemus tekijälleen. Pitkäkestoisien projektien läpiviemistä pidettiin haasteena, johon oli ilo tarttua. Kehittämiprojektin aihe valittiin tarkoin, jolloin projektin aikaisesta työskentelystä saatiin suoraan käytännön työhön hyödynnettävää tietoa. Tämän ajateltiin lisäävään motivaatiota projektin edetessä, etenkin niinä päivinä, kun työskentely olisi oltu valmiita jättämään kesken. Vaikka kehittämiprojektissa käsiteltiin aihetta, joka on turvakodissa tehtävän työn keskeinen osa, on ammatillinen oppiminen ollut läpi prosessin valtavaa. Projektin kautta on onnistuttu tuomaan uudenlaisia näkökulmia työn sisältöön.

Etukäteen jännitettiin sitä, miten motivoitunut turvakodin työryhmä on kehittämiprojektia kohtaan. Koko työryhmä lähti työskentelyyn hyvin mukaan ja asiakasprosessiin saatiin tuotua koko työryhmän tietotaito. Projektin aikataulussa pitäminen oli todellinen testi, jossa onnistuttiin osittain. Kehittämisorganisaation käyttöön valmistunut tuotos, asiakasprosessikuvaus, saatiin valmiiksi aikataulun puitteissa. Työryhmältä ei kuitenkaan ehditty keräämään palautetta prosessin toteuttamisesta. Projektin kirjoittaminen opinnäytetyöksi venyi vuodella alkuperäisen suunnitelmaan verrattuna.

Kirjallisuuskatsauksen kautta löydettiin tutkimuksia, joissa oli tutkittu lähisuhdeväkivallan vaikutuksia väkivaltaa kokeneiden elämään. Tutkimukset avasivat turvakodin asiakasryhmän sielunmaisemaa ja muistuttivat lähisuhdeväkivallan moninaisista vaikutuksista väkivallan kokijoissa. Väkivallan vaikutusten ymmärtämisen myötä asiakkaiden käyttäytyminen on näyttäytynyt loogisempana ja työskentelyn kohdentamine on ollut helpompaa.

Turvakodin asiakkaat tarvitsevat pääsääntöisesti paljon ja pitkäkestoista tukea päästäkseen irti väkivallan sävyttämästä elämästä. Jokaisessa asiakkaassa on kuitenkin valtavasti potentiaalia, joka on pyritty ottamaan tuotoksena syntyneen asiakasprosessikuvauksen polttoaineeksi. Kun asiakkaiden kyvyt huomioidaan ja heidät saadaan osalliseksi asiakkuuteensa, saavat asiakkaat todelliset mahdollisuudet väkivallasta irti pääsemiseksi. Voiko mikään muu olla antoisampaa ja palkitsevampaa, kun näet asiakkaan itsetunnon paranevan kohisten ja saat seista vierellä, kun hän ottaa ensimmäiset askeleet uuden elämänsä alussa?

## LÄHTEET

Aaltola, J. 2001. Filosofia, tiede, ymmärtäminen. Teoksessa Valli, R. & Aaltola, J. (toim.) 2001. Ikkunoita tutkimusmetodeihin II - näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-kustannus.

Ahonen, P. 2015. Tutkimus, - kehitys- ja innovaatiotoiminnan vaikuttavuus. Teoksessa Ahonen, P. (toim.) Ylemmän ammattikorkeakoulutuksen opettajuus tutkimuksen, kehittämisen ja uudistamisen sillanrakentajana. Turun ammattikorkeakoulun raportteja 222. Turku: Turun ammattikorkeakoulu. Viitattu 27.2.2020. PDF luettavissa: <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522165978.pdf>

Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry. 2019. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. Viitattu 30.4.2020. PDF luettavissa <http://www.arene.fi/julkaisut/raportit/opinnaytetöiden-eettiset-suositukset/>

Bildjuschkin, K.; Ewalds, H.; Hietamäki, J.; Kettunen, H.; Koivula, T.; Mäkelä, J.; Nipuli, S.; October, M.; Peltonen, J. & Siukola, R. 2019. Väikivaltakäsitteiden sanasto. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen Työpaperi 1/2020. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 18.5.2020. PDF luettavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-211-6>

Daremo, Å. & Haglund, L. 2008. Activity and participation in psychiatric institutional care. Scandinavian Journal of Occupational Therapy. Vol. 15, 2008.131-142.

Ensi- ja turvakotien liitto. 2016. Ensi- ja turvakotien liiton strategia 2016-2019. Rohkeasti ajassa. Viitattu 18.3.2018. Luettavissa: <https://ensijaturvakotienliitto.fi/tietoa-liitosta/rahoitus-ja-hallinto/>

Ensi- ja turvakotien liitto. 2020. Tunnista väkivalta. Viitattu 18.5.2020. Luettavissa: <https://ensijaturvakotienliitto.fi/tukea-ammattilaiselle/perhe-ja-lahisuhdevakivalta/tunnista-vakivalta/#1545922755277-f6323989-1f32>

eOsmo, 2011. Osaamisen hallinnan opas. Viitattu 5.3.2020. Luettavissa: <http://www.eosmo.fi/tyokirja/tyokirja.html>

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: osuuskunta Vastapaino

Ewalds, H.; Karjalainen, R. & Peltonen, J. 2019. Turvakotipalvelujen kansalliset laatusuositukset. Ohjaus nro 5/2019. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 19.12.2019. PDF luettavissa: [URN\\_ISBN\\_978-952-343-335-9.pdf](http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-335-9.pdf)

Heikkinen, H. 2001. Toimintatutkimus – Toiminnan ja ajattelun taitoa. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-Kustannus

Holma J. & Nyqvist, L. 2017. Väikivaltatyö miesten kanssa. Teoksessa Niemi, J.; Kainulainen, H. & Honkatukia, P. Sukupuolistunut väkivalta – Oikeudellinen ja sosiaalinen ongelma. Tampere: Vastapaino.

Hoyeck, P.; Madden, K.; Freeman, C.; Scott, T. & Bhandari, M. 2014. Predictors of change in mental health and distress among women attending a women's shelter. European Journal of Psychotraumatology. Vol. 5, 2014 - Issue 1. Viitattu 19.2.2018. Luettavissa: <http://www.tandfonline.com/doi/full/10.3402/ejpt.v5.24809>

Hokkanen, L. & Nikupeteri, A. 2015. Tutkijoiden näkökulma: Yksilöä ja yhteisöä valtaistavaa ja voimaannuttavaa osallisuutta. Teoksessa Meriluoto, T.; Marila-Penttinen, L. & Lehtinen, E. (toim.) Osallisuus. Osallisuuden ja kokemusasiantuntijuuden käsikirja. Ensi- ja turvakotien liiton käsikirja.

Viitattu 31.3.2020. Luettavissa [https://www.e-julkaisu.fi/ensi\\_ja\\_turvakotien\\_liitto/osallisuus\\_kasikirja/#pid=1](https://www.e-julkaisu.fi/ensi_ja_turvakotien_liitto/osallisuus_kasikirja/#pid=1)

Huttunen, M. 2018. Traumaperäinen stressihäiriö. Viitattu 16.5.2020. Luettavissa: [terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p\\_artikkeli=dlk00526](http://terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=dlk00526)

Innokylä. 2012. Arvostava haastattelu (Appreciative Inquiry). Viitattu 17.4.2018. Luettavissa: [innokyla.fi](http://innokyla.fi) > Arvostava haastattelu (Appreciative Inquiry) > Toiminta-malli

Isola, A-M.; Kaartinen, H.; Leemann, L.; Lääperi, R.; Schneider, T.; Valtari, S. & Keto-Tokoi, A. 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Työpaperi 33/2017. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 26.2.2020. Luettavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-917-0>

Juuti, P. 2011. Työt ja organisaatiot ovat muuttuneet – nyt tarvitaan uudenlaisia työyhteisön kehittämisen muotoja. Teoksessa Juuti, P. (toim.) Työyhteisön kehittäminen ja johtaminen. Vantaa: Johtamistaidon opisto.

Kaittila, A. 2017. Parisuhdeväkivaltaa kokeneet naiset avunhakijoina. Teoksessa Niemi, J.; Kainulainen, H. & Honkatukia, P. Sukupuolistunut väkivalta – Oikeudellinen ja sosiaalinen ongelma. Tampere: Vastapaino.

Kelly, U. 2010. Intimate Partner Violence, Physical Health, Posttraumatic Stress Disorder, Depression, and Quality of Life in Latinas. *Western Journal of Emergency Medicine: Integrating Emergency Care with Population Health*. Vol. 11(3), 2010. Viitattu 19.2.2018. Luettavissa <https://escholarship.org/uc/item/6vh2w4fn>

Kjellberg, A.; Kåhlin, I.; Haglund, L. & Taylor, R. 2012. The myth of participation in occupational therapy: reconceptualizing a client-centred approach. *Scandinavian Journal of Occupational Therapy*. Vol. 19, 2012. 421–427.

Koivisto, J.; Isola, A-M. & Lyytikäinen, M. 2018. Osallisuus kuuluu kaikille. Innokylän innovaatiokatsaus. Työpaperi 9/2018. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 15.3.2018. PDF luettavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-077-8>

Koskiluoma, K. 2020. Ihminen on nähtävä elämäntilanteessa. *Talentia*. Vol.47, 2020. No. 2, 6-9.

Kääriäinen, M. & Lahtinen, M. 2006. Systemaattinen kirjallisuuskatsaus tutkimustiedon jäsentäjänä. *Hoitotiede*. Vol. 18, 2006. No. 1, 37-45.

Laki valtion varoista maksettavasta korvauksesta turvakotipalvelun tuottajalle 1354/2014. Annettu Helsingissä 30.12.2014. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141354>

Lassila, P. 2019. Visuaalisuus on vaikuttamisen väline. Viitattu 16.5.2020. Luettavissa [ground.fi/visuaalisuus-on-vaikuttamisen-valine/](http://ground.fi/visuaalisuus-on-vaikuttamisen-valine/)

Linnanmäki, E. 2017. Asiakkaan ääni kuuluviin sote-palveluissa. *Duodecim*. Vol. 133, 2017. 1623-5. Viitattu 7.3.2018. PDF luettavissa: <http://www.duodecimlehti.fi/api/pdf/duo13914>

Marttala, P. 2011. Parisuhdeväkivallan monet muodot. Teoksessa Hannus, R.; Mehtola, S.; Nantunen, L.; & Ojuri, A. (toim.) Veitsen terällä - Naiseus ja parisuhdeväkivalta. Ensi- ja turvakotien liiton raportti 13. Helsinki: Ensi- ja turvakotien liitto.

Matikka, J. 2015. Osallisuudella ei ole ikärajaa. Teoksessa Meriluoto, T.; Marila-Penttinen, L. & Lehtinen, E. (toim.) Osallisuus. Osallisuuden ja kokemusasiantuntijuuden käsikirja. Ensi- ja turvakotien liiton käsikirja 2. Viitattu 25.2.2020. Luettavissa [https://www.e-julkaisu.fi/ensi\\_ja\\_turvakotien\\_liitto/osallisuus\\_kasikirja/#pid=1](https://www.e-julkaisu.fi/ensi_ja_turvakotien_liitto/osallisuus_kasikirja/#pid=1)

Meriluoto, T. & Marila-Penttinen, L. 2015. Mikä osallisuus, mikä kokemusasiantuntijuus? Teoksessa Meriluoto, T.; Marila-Penttinen, L. & Lehtinen, E. (toim.) Osallisuus. Osallisuuden ja kokemusasiantuntijuuden käsikirja. Ensi- ja turvakotien liiton käsikirja 2. Viitattu 25.2.2020. Luettavissa [https://www.e-julkaisu.fi/ensi\\_ja\\_turvakotien\\_liitto/osallisuus\\_kasikirja/#pid=1](https://www.e-julkaisu.fi/ensi_ja_turvakotien_liitto/osallisuus_kasikirja/#pid=1)

Metsämuuronen, J. 2006. Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. 3.laitos. 2.korjattu painos. Helsinki: International Methelp Ky.

Naisten Linja, 2017. Digitaalinen väkivalta. Viitattu 18.5.2020. Luettavissa: <https://www.naisten-linja.fi/tietoa-vakivallasta/vakivallan-muodot/digitaalinenvakivalta/>

Ojuri, A. & Laitinen, M. 2015. Turvakoti työnä. Selvitys Ensi- ja turvakotien liiton jäsenyhdistysten turvakotityön sisällöistä ja vaikutuksista. Helsinki: Ensi- ja turvakotien liitto. Viitattu 28.2.2018. PDF luettavissa: [http://www.e-julkaisu.fi/ensi\\_ja\\_turvakotien\\_liitto/turvakoti\\_tyona/#pid=1](http://www.e-julkaisu.fi/ensi_ja_turvakotien_liitto/turvakoti_tyona/#pid=1)

Paasivaara, L.; Suhonen, M. & Virtanen, P. 2013. Projektijohtaminen hyvinvointipalveluissa. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Perälä, M-L.; Kanste, O.; Halme, N.; Pitkänen, T.; Kuussaari, K.; Partanen, A. & Nykänen, S. (toim.) 2014. Vanhempi päihdepalveluissa – tuki, osallisuus ja yhteistoiminta. Raportti 21/2014. Helsinki: Terveystien ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 15.3.2018. PDF luettavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-214-0>

Piispa, M. 2011. Parisuhdeväkivallan todellisuus. Teoksessa Hannus, R.; Mehtola, S.; Natunen, L.; & Ojuri, A. (toim.) Veitsen terällä - Naiseus ja parisuhdeväkivalta. Ensi- ja turvakotien liiton raportti 13. Helsinki: Ensi- ja turvakotien liitto.

Piispa, M. & Lappinen, L. 2014. MARAK – Moniammatillista apua väkivallan uhrille. Arviointiraportti. Terveystien ja hyvinvoinnin laitos työpaperi 21/2014. Helsinki: Terveystien ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 1.3.2018. PDF luettavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-240-9>

Pohjoisvirta, R. 2011. Väkivallan riskien arviointi ja turvasuunnitelma. Teoksessa Hannus, R.; Mehtola, S.; Natunen, L.; & Ojuri, A. (toim.) Veitsen terällä - Naiseus ja parisuhdeväkivalta. Ensi- ja turvakotien liiton raportti 13. Helsinki: Ensi- ja turvakotien liitto.

Porras, M. 2008. Hoitohenkilöstön ammatillinen osaaminen aikuispsykiatrian vuodeosastolla Kanta-Hämeen keskussairaalassa. Pro-gradu-tutkielma. Hoitotieteen laitos. Tampere: Tampereen yliopisto. Viitattu 5.3.2020. PDF luettavissa: <http://urn.fi/urn:nbn:fi:uta-1-17870>

Rikoksentorjuntaneuvosto 2020. MARAK. Viitattu 16.5.2020. Luettavissa [rikoksentorjunta.fi/marak](http://rikoksentorjunta.fi/marak)

Rissanen, T. 2006. Hyvän palvelun kehittäminen. Vaasa: Kustannusosakeyhtiö Pohjantähti.

Rivas, C.; Ramsay, J.; Sadowski, L.; Davidson, L.; Dunne, D.; Eldridge, S.; Hegar-ty, K.; Taft, A. ja Feder, A. 2016. Advocacy interventions to reduce or eliminate violence and promote the physical and psychosocial well-being of women who experience intimate partner abuse. A Campbell Systematic Review. 2016:02. Viitattu 21.2.2018. PDF luettavissa: [https://www.campbellcollaboration.org/media/k2/attachments/Campbell\\_Review\\_Advocacy\\_Interventions\\_to\\_Reduce\\_or\\_Eliminate\\_Violence.pdf](https://www.campbellcollaboration.org/media/k2/attachments/Campbell_Review_Advocacy_Interventions_to_Reduce_or_Eliminate_Violence.pdf)

Salonen, K. 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön - opas opiskelijoille, opettajille ja TKI-henkilöstölle. Turun ammattikorkeakoulun puheenvuoroja 72. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.

Salonen, K.; Eloranta, S.; Hautala, T. & Kinos, S. 2017. Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulutuksessa. Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja 108. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.

Seikkula, S. 2014. Vanhempien eron kokeneiden lasten perhesuhteet – osallisuuden ja toimijuuden mahdollisuudet. ”Se on niinku mukavaa, ku on kaikkien kaa. Ja sitte saa niinku sanoa aina oman mielipiteen.” Pro gradututkielma. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Sosiaalityö. Rovaniemi: Lapin yliopisto. Viitattu 9.3.2018. PDF luettavissa: <http://lauda.ulapland.fi/handle/10024/61535>

Silfverberg, P. Ideasta projektiksi – Projektin vetäjän käsikirja. 2013. Viitattu 26.2.2020. PDF luettavissa: [http://www.helsinki.fi/urapalvelut/materiaalit/liitetiedostot/ideasta\\_projektiksi.pdf](http://www.helsinki.fi/urapalvelut/materiaalit/liitetiedostot/ideasta_projektiksi.pdf)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2013. Turvakotipalvelujen kansalliset laatusuosituks. Ohjaus 11/2013. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 1.3.2018. PDF luettavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-245-924-4>

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos, 2019. Turvakotipalvelut. Viitattu 22.8.2019. Luettavissa <https://thl.fi/fi/palvelut-ja-asiointi/valtion-sosiaali-ja-terveydenhuollon-erityispalvelut/turvakotipalvelut>

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos, 2020a. Tilastot ja asiakaspalaute. Viitattu 9.5.2020. Luettavissa <https://thl.fi/fi/palvelut-ja-asiointi/valtion-sosiaali-ja-terveydenhuollon-erityispalvelut/turvakotipalvelut/tilastot>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2020b. Turvakotipalvelujen kehittämisohjelma 2020-2023. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Turun ensi- ja turvakoti 2019a. Turun ensi- ja turvakoti ry. Viitattu 16.10.2019. [www.tuentu.fi](http://www.tuentu.fi) > Turun ensi- ja turvakoti ry

Turun ensi- ja turvakoti ry, 2019b. Henkilökunnan perehdyttämisopas, yleinen osa. Viitattu 16.10.2019.

Turun ensi- ja turvakoti 2020. Turun ensi- ja turvakoti ry. Viitattu 4.5.2020. [www.tuentu.fi](http://www.tuentu.fi) > Kriisi- ja väkivaltatyö > Turun turvakoti

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakkoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 3/2019. Viitattu 29.4.2020. PDF luettavissa [https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ihmistieteiden\\_eettisen\\_ennakkoarvioinnin\\_ohje\\_2019.pdf](https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ihmistieteiden_eettisen_ennakkoarvioinnin_ohje_2019.pdf)

Valtioneuvoston asetus naiseen kohdistuvan väkivallan ja perheväkivallan ehkäisemisestä ja torjumisesta tehdyn Euroopan neuvoston yleissopimuksen voimaansaattamisesta sekä yleissopimuksen lainsäädännön alaan kuuluvien määräysten voimaansaattamisesta annetun lain voimaantulosta. Annettu Helsingissä 11.6.2015. Saatavilla sähköisesti osoitteessa <https://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/2015/20150053>

Veijola, A.; Honkanen, H. & Lappalainen, P. 2015. Asiakkaan osallisuuden mahdollistava ja sitä tukeva haastattelukeskustelu. Teoksessa GAS- Menetelmästä sovellukseen. Toim. Sukula, S.; Vainiemi, K. & Laukkala, T. Helsinki: Kelan tutkimusosasto. Viitattu 7.3.2018. PDF luettavissa: <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/158520/GAS.pdf?sequence=5>

Viinikka, I. 2017. ”Kukaan ei voi tietää mitä mä tarviin, jos en mä sitä itse kerro” – Onnistuneen osallisuuden ja yhteistuottamisen edellytyksiä varhaiskasvatuspalvelun kehittämisessä. Pro gradututkielma. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Hallinto-tieteet. Rovaniemi: Lapin yliopisto. Viitattu 10.3.2018. PDF luettavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:ula-201802061020>

Väänänen, K. 2011. Miten selviytyä väkivallasta? Teoksessa Hannus, R.; Mehtola, S.; Natunen, L.; & Ojuri, A. (toim.) Veitsen terällä - Naiseus ja parisuhdeväkivalta. Ensi- ja turvakotien liiton raportti 13. Helsinki: Ensi- ja turvakotien liitto.

Y-säätiö, 2020. Nea – Nais erityisyys asunnottomuustyössä. Viitattu 14.5.2020. <https://ysaatio.fi/y-saatio/hankkeet/nea-nais erityisyys-asunnottomuustyossa>



## Liite 1. Turvakodin ohjaajien osaamiskartta

### *Onko kokemani väkivalta riittävän vakavaa?*

Osaan jäsenellä asiakkaan tilannetta.

Osaan tunnistaa asiakkaan vahvuudet ja voimavarat.

Osaan motivoida asiakasta yhdessä työskentelyyn.

### *Uskovatko auttajat minua?*

Kuuntelen asiakasta.

Olen kiinnostunut asiakkaan tilanteesta.

Osaan kiinnittää asiakkaan keskusteluun.

Näytän asiakkaalle, että arvostan häntä.

Kykenen auttamaan asiakasta työskentelyn tavoitteiden nimeämisessä.

Osaan tehdä oman työni läpinäkyväksi.



### *Kestänkö seuraukset?*

Osaan tunnistaa asiakkaan tarpeet.

Tunnistan asiakkaan itsemääräämisoikeuden hänen asioissaan.

Kunnioitan asiakkaan asiantuntijuutta omassa tilanteessaan.

Tunnen alueen palveluverkoston.



### *Mitä väkivalta on aiheuttanut minulle?*

Annan asiakkaan tehdä omat päätökset itseään koskevissa asioissa.

Tuen asiakasta hänen tekemissään valinnoissa.

Osaan ohjata asiakkaan tarpeellisten ja oikeiden palveluiden piiriin.

Teen turvasuunnitelman asiakkaan kanssa.

Osaan ohjata asiakkaan avopalveluiden piiriin turvakotijakson loppuessa.

### *Mitä väkivalta on aiheuttanut lapsilleni?*

Tuon lapsen tarpeet ja toiveet esille.

Tuen lapsen ja aikuisen suhteen vahvistumista.

Autan lasta käsittelemään väkivaltakokemuksiaan.

Tuetaan lasta pysymään lapsen roolissa.

#### *Osaamiskartan tavoitetasot*

**Perehtyjä:** Ohjaaja tietää turvakodin ohjaajan toimessa vaadittavat osaamistavoitteet. Hän käsittää osaamistavoitteiden tausta-ajatuksena toimivan teoriapohjan. Ohjaaja rakentaa omaa ammatti-identiteettiään siihen suuntaan, joka mahdollistaa asiakkaan osallisuuden toteutumisen turvakotijaksolla.

**Perusosaaja:** Ohjaajan työskentelytavat pohjautuvat asiakasosallisuuden tukemiseen tarvittavista keskeisistä osaamistavoitteista.

**Ammattilainen:** Asiakasosallisuuden osaamistavoitteet ovat selkeästi ohjaajan työskentelyä ohjaavina toimintatapoina. Ohjaaja osaa perehdyttää opiskelijat ja uudet työntekijät kyseisen työskentelyotteen käyttöönottamiseen.

**Kehittäjä:** Ohjaaja peilaa työskentelytapaansa ympäristön muutosvaatimuksiin ja asiakaspalautteesta nouseviin muutostarpeisiin. Hän osaa tuoda konkreettisia kehittämistavoitteita työyhteisön muiden työntekijöiden tietoon. Ohjaaja kykenee kouluttamaan eri tahon toimijoita turvakodin ohjaajia tapaan tehdä töitä.

## Liite 2. Turvakodin vastaavan osaamiskartta

Huolehdin riittävien resurssien turvaamisesta, jolloin osallisuuden toteutuminen on mahdollista.

Varmistan, että työntekemisen puitteet toimivat.

Osaan hyödyntää asiakaspalautteen toiminnan kehittämisessä.

Tuen ohjaajia haastavissa asiakastilanteissa.

Osaan motivoida asiakasta haasteellisissa vuorovaikutustilanteissa.

Osaan poimia asiakkaan puheesta uusia ilmiötä ja hyödyntää sitä työyhteisön kehittämisessä.

## Liite 3. Turvakodin asiakasprosessikuvaus työntekijöille

### VIREILLE TULO:

#### *Onko kokemani väkivalta riittävän vakavaa?*

Tehdään tilannearvio asiakkaan tilanteesta

Kuunnellaan asiakasta

Keskustelu rajataan asian eteenpäin viemisen kannalta keskeisiin asioihin

Mitä väkivaltaa asiakas on kokenut (huomioidaan väkivallan eri muodot)?

Miten vakavasta väkivallasta on kyse?

Kuka on (ketkä ovat) väkivaltainen asiakasta kohtaan?

Tehdään arvio siitä, että tarvitseeko asiakas turvakotipaikkaa

Onko asiakas oikeutettu turvakotipaikkaan ("turvakotilain" kriteerit)?

Palvelutarpeen arvio - lomake

Selvitetään perhetilanne

Missä, miten ja kenen kanssa asiakas asuu?

Onko perheessä alaikäisiä lapsia?

Kerrotaan, että väkivalta vaikuttaa aina lapseen (motivoinnin näkökulma)

Tehdään riskiarviointi

Puhelimen seuranta – ja paikannussovellusten sulkeminen

Onko asiakkaan turvallista jäädä Turkuun vai siirretäänkö toiseen turvakotiin?

Vahvistetaan asiakkaan omaa tunnetta tilanteen arviosta

Yhtenäisyys ammattilaisen arvion kanssa

Motivoidaan asiakasta tulemaan turvakodille

Tehdään palveluohjausta / neuvontaa

Yhteydenotto esimerkiksi poliisiin tai sosiaalipäivystykseen

Lastensuojeluilmoitus, ennakollinen lastensuojeluilmoitus tai sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitus

## **ALOITUS:**

### ***Uskovatko auttajat minua?***

Käydään dialogista keskustelua asiakkaan kanssa

Kerro minulle tilanteestasi, kerro lisää

Kuunnellaan asiakasta

Ollaan empaattisia

Luodaan toivoa

Suunnataan katse tulevaisuuteen

Otetaan asiakas työskentelyn keskiöön

Asiantuntijuus on asiakkaan tilanteesta asiakkaalla

Kartoitetaan mitä väkivaltaa asiakas on kokenut

Annetaan väkivaltatietoa asiakkaalle

Vastuu väkivallasta on aika tekijällä

Väkivalta on aina rikos

Tehdään lastensuojeluilmoitus ja / tai ennakollinen lastensuojeluilmoitus

Kaikista turvakodin asiakkaiksi tulevien henkilöiden lapsista

Lapsi voi tulla turvakodin asiakkaaksi tai olla kotona toisen vanhemman kanssa

Tehdään tutkintapyyntö

Alaikäisiin kohdistuneet väkivallan teot

Epäilyskin riittää

Käydään läpi turvakodin käytännöt (tiedot myös asiakaskansiossa)

Turvallisuus (ovet ovat lukossa, kameravalvonta, työntekijöiden läsnäolo, rannekehälytysjärjestelmä)

Salassapitoasiat (vaitiolovelvollisuus, viranomaisyhteistyö, asiakastietojärjestelmä)

Tilojen esittely (turvakodin tilat, keittiö, sauna, päivystystoimisto)

Liikkuminen (riskiarviointi, turvallisuus)

Ruokailut (missä ja mihin kellon aikaan, turvakodin keittiö)

Leikkipaikat (sisä- ja ulkotilat)

Vierailukäytännöt

Nimetään työskentelyn tavoitteet

Nimetään omaohjaaja

Asiakkaalle kerrotaan asiasta tulotilanteessa

Kartoitetaan asiakkaan verkosto

Saako asiakas tukea läheisiltään?

Onko perheellä lastensuojelun asiakkuutta?

Kuka on perheen oma sosiaalityöntekijä?

Asiakkaalle kerrotaan asiasta tulotilanteessa  
Kartoitetaan asiakkaan verkosto  
Saako asiakas tukea läheisiltään?  
Onko perheellä lastensuojelun asiakkuutta?  
Kuka on perheen oma sosiaalityöntekijä?  
Selvitetään mahdolliset hoitokontaktit  
Ohjataan asiakasta pitämään yhteyttä lasten päiväkotiin ja kouluun  
Tehdään palveluohjausta / neuvontaa  
Kannustetaan asiakasta näyttämään tunteensa  
Motivoidaan asiakasta työskentelyyn  
Annetaan asiakkaalle aika asettua turvakotiin  
Ollaan kuitenkin läsnä ja käytettävissä

## TYÖSKENTELY:

**Kestänpö seuraukset?** (Pohdinnan taustalla on ajatus siitä, että olenko valmis irtaantumaan väkivaltaisesta suhteesta? Pystynkö hakemaan muutosta?)

Kunnioitetaan asiakkaan prosessia ja siihen liittyvää aikataulua

Varataan omaohjaaja-aikoja

Tavoitteena kaksi omaohjaaja-aikaa viikossa

Varataan aika sosiaalityöntekijälle

Täytetään asiakassuunnitelma

Kerrotaan mitä tehdään ja miksi näin tehdään

Annetaan tukea

Täytetään Turvakotipalvelut – lomake

Annetaan väkivaltatietoa

Mikä on väkivaltaa?

Väkivallan moninaisuus

Väkivallan eri muodot

Väkivallan kierre

Kartoitetaan riskit ja mahdollisuudet

Ero päätöksen läpikäyminen

Autetaan hakemaan avioeroa

Käydään läpi hyvät muistot ja rakkauden tunteet ja hyväksytään ne

Mietitään lasten huolto- ja tapaamisasioita

Varataan lastenvalvoja-aika

Etsitään asunto

Suhteen korjaamiseen liittyvä tuki

Oikeiden tukitoimien löytäminen

Kartoitetaan läheisverkosto

Arvioidaan läheisiin liittyvät riskit ja mahdollisuudet

Kunniaväkivalta

Vahvistetaan yhteistyötä

Tarjotaan monipuolisesti tietoa asiakkaalle eri palveluista

Asiakkaan tilanteen mukaan

Esim. vanhuspalvelut, vanhemmuuden tukeminen, monikulttuuriset palvelut

Tehdään tarvittaessa rikosilmoitus

Haetaan tarpeen mukaan lähestymiskieltoa

Haetaan tarpeen mukaan turvakieltoa

Varmistetaan, että asiakas hallitsee itsenäisesti omat raha-asiat

Avataan pankkitili

Tarkistetaan, että tilitietoihin ei pääse kuin asiakas itse (verkkopankkitunnukset)

Rahavirran ohjaaminen asiakkaan omalle tilille

Selvitetään, että onko puolisoilla yhteisiä tunnuksia esimerkiksi sosiaalisessa mediassa

Omien tunnusten luominen

Salasanojen päivittäminen

Paikannustietojen poistaminen

Palautetaan ja vahvistetaan asiakkaan voimavaroja ja toimintakykyä

Tehdään itsetuntoa vahvistavaa työskentelyä

Määritellään asiakkaan omat rajat

Annetaan toivoa

Haaveillaan tulevaisuudesta

Pysytään kärsivällisinä

Mahdollistetaan vertaistuen saaminen

Turvakodin asiakkaiden kesken

Ohjataan vertaistukiryhmään



***Mitä väkivalta on aiheuttanut minulle?***

Ohjataan asiakas todentamaan fyysiset vammat lääkäriellä

Ohjataan asiakasta oikeudellisen tuen saamiseksi

Oikeusaputoimistot

Yhteistyöjuristit

Kerrotaan rikosprosessista

Rikosuhripäivystyksen tukihenkilö

Koski-hanke seksuaalisen väkivallan uhreille

Keskustellaan asiakkaan kanssa

Kuunnellaan asiakasta

Omaohjaajakeskustelut

Käytäväkeskustelut

Ollaan empaattisia, ymmärtäviä

Annetaan väkivaltaan liittyvää tietoa

Henkisen väkivallan vaikutukset esimerkiksi itsetuntoon

Arvioidaan toimintakykyä

Kaltoinkohtelu

Laiminlyönti

Työskennellään yhdessä kohti asiakkaan tavoitteita

Ollaan asiakkaalle läsnä

Tehdään palveluohjausta

Täytetään Marak -lomake

Kartoitetaan läheisverkostoa

Mitä tukea asiakkaan on mahdollista saada verkostoltaan?

Jos suhteet ovat katkenneet suhteen aikana, luodaan ne uudelleen

Luodaan toivoa

Kerrotaan, että väkivallasta voi selviytyä

Muistetaan pitää yllä huumoria

Mahdollistetaan vertaistuki

Hyödynnetään toiminnallisia menetelmiä

Maalaaminen, piirtäminen

Ulkoilu

Rentoutusharjoitukset

Mind-fullness

Kehotietoisuuden lisääminen

***Mitä väkivalta on aiheuttanut lapsilleni?***

Kartoitetaan riskit

Luodaan turvallinen arki lapsille

Arkirytmi

Monipuolinen ravinto

Riittävä uni

Säännöllinen ulkoilu

Mahdollisuus leikkiin

Tuetaan vanhemmuudessa

Tuetaan vanhempia olemaan lasten kanssa

Huomioidaan lapset

Hyväksytään lasten tunteet

"Ei ole olemassa väärää tunnetta"

Tehdään vanhemmuustyötä

Käsitellään väkivaltaa lasten kanssa erikseen ja yhdessä vanhemman kanssa

Annetaan lapselle toivoa

Keskitytään vahvuuksiin

Vahvistetaan lasta positiivisuuden kautta

Tehdään verkostotyötä

## **LOPETUS:**

### ***Miten selviän uudessa tilanteessa?***

Jakso lopetetaan suunnitelmallisesti, ennalta sovitusti

Keskustellaan tulevaisuudesta

Suunnitellaan asiakkaalle tarpeelliset palvelut turvakotiasumisen jälkeen

Saattaen vaihto tilanteen mukaan

Rohkaistaan hakemaan apua myös jatkossa

Aktivoidaan verkostot

Läheiset

Viranomaiset ja muut auttavat tahot

Laaditaan asiakkaalle turvasuunnitelma

Kartoitetaan vainon mahdollisuus

Vainoa lisäävät riskitekijät

Turvallisuusnäkökulma

Moninaisuus

Annetaan asiakkaalle tietoa vainosta

Luodaan toivoa

Korostetaan, ettei asiakas jää yksin

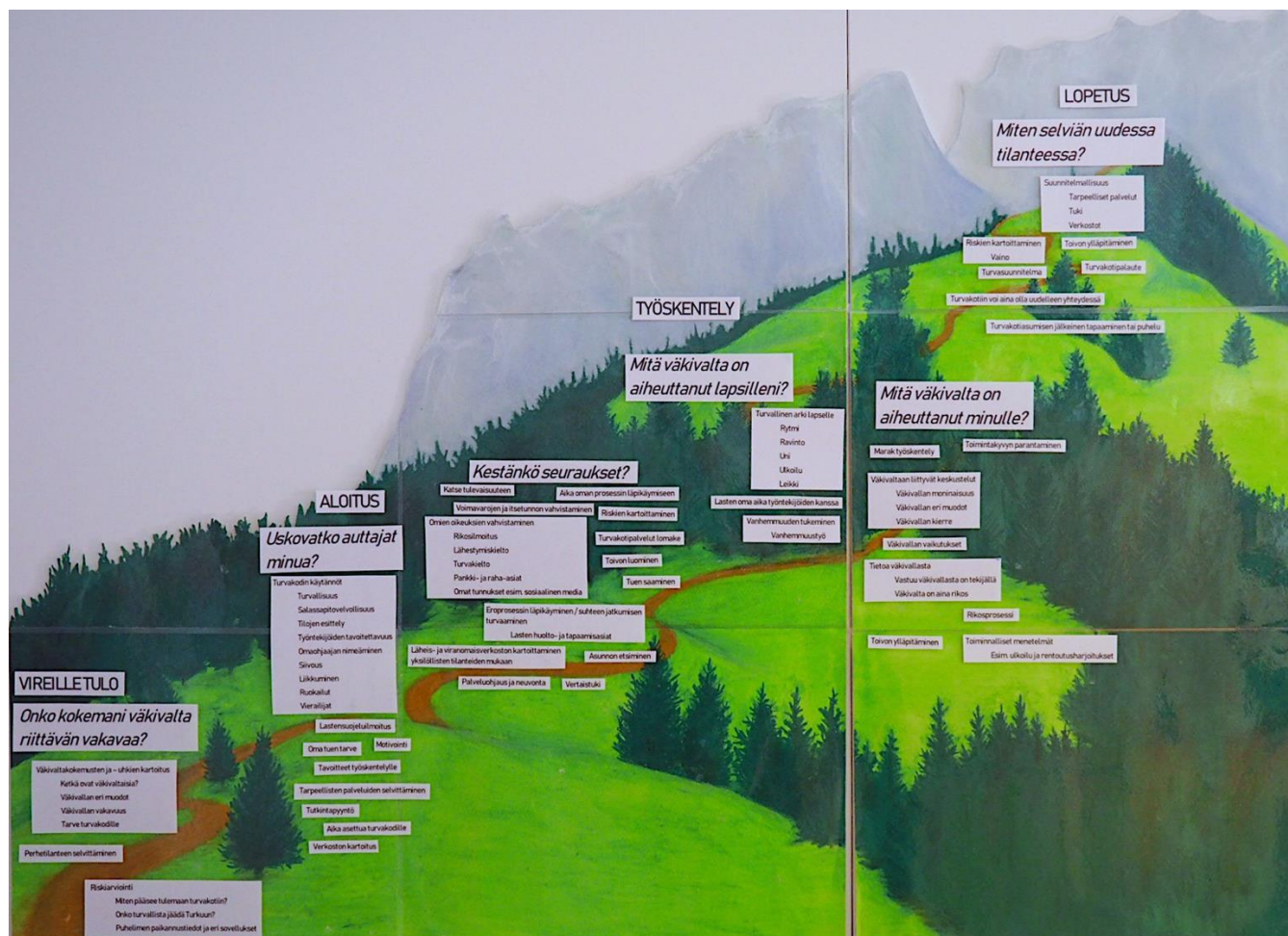
Selvitetään, että onko kaikki sellaiset käytännön asiat hoidettu, joissa turvakodilta voidaan auttaa

Kerätään palaute turvakotijaksosta

Muistutetaan, että asiakas voi aina soittaa turvakotiin tai palata takaisin

Sovitaan jälkihuoltotapaamisesta tai puhelusta

## Liite 4. Osallisuuden polku



## Liite 5. Kyselylomake turvakodin asiakkaille

Asiakaspalaute Osallisuuden polku – Turun turvakodin asiakasprosessikuvaus

Tutustu ensin lyhyesti Osallisuuden polkuun – Turun turvakodin asiakasprosessikuvaukseen. Kuva asiakasprosessista on kyselyn ohessa. Tutustuttuasi siihen, vastaa kaikkiin alla oleviin väittämiin. Arvioi väittämissä sitä, miten väitteet toteutuivat turvakotijaksosi aikana. Väittämiin vastataan asteikolla 1-5. Asteikossa 1 tarkoittaa täysin eri mieltä ja 5 tarkoittaa täysin samaa mieltä.

### 1. Tunsin, että päivittäiset tekemiseni ovat merkityksellisiä

täysin eri mieltä

ei samaa eikä erimieltä

täysin samaa mieltä

### 2. Sain myönteistä palautetta tekemisistäni

täysin eri mieltä

ei samaa eikä erimieltä

täysin samaa mieltä

### 3. Koin, että minuun luotetaan

täysin eri mieltä

ei samaa eikä erimieltä

täysin samaa mieltä

### 4. Sain apua silloin, kun sitä tarvitsin

täysin eri mieltä

ei samaa eikä erimieltä

täysin samaa mieltä

### 5. Koin olevani tarpeellinen toiselle ihmiselle

täysin eri mieltä

ei samaa eikä erimieltä

täysin samaa mieltä

### 6. Sain vertaistukea muilta asiakkailta

täysin eri mieltä

ei samaa eikä erimieltä

täysin samaa mieltä

### 7. Pystyin tavoittelemaan minulle tärkeitä asioita

täysin eri mieltä

ei samaa eikä erimieltä

täysin samaa mieltä

### 8. Pystyin vaikuttamaan asiakkuuteeni

täysin eri mieltä

ei samaa eikä erimieltä

täysin samaa mieltä

### 9. Pystyin vaikuttamaan elämäni kulkuun

täysin eri mieltä

ei samaa eikä erimieltä

täysin samaa mieltä

### 10. Tunsin, että elämälläni on tarkoitus

täysin eri mieltä

ei samaa eikä erimieltä

täysin samaa mieltä

Lämpimät kiitokset vastauksistasi!